

31 de agosto de 2010

UCD-204-2010

Licenciado

Vinicio Mata Pernudí, Jefe

PROCESO DE BIENES Y SERVICIOS

Licenciado

Manuel Emilio Fallas Delgado, jefe a.i (a partir del 01 de septiembre del 2010)

UNIDAD CENTRO DE DOCUMENTOS

Estimados señores:

En cumplimiento de la directriz de la Contraloría General de la República D-1-2005-CO-DFOE, del Procedimiento “Presentación y Publicación de Informes de Fin de Gestión” y de la Ley de Información no Divulgada N° 7975; me permito presentarles el presente Informe de Fin de mi gestión, en el período comprendido entre el 05 de febrero del 2008 al 31 de agosto del 2010.

A continuación se detallan los resultados de la gestión, detallados por los procesos que se realizan en esta Unidad.

Es importante aclarar, que esta Unidad en los últimos dos años, ha logrado experimentar una serie de cambios, que han logrado consolidar esta oficina, como lo que es, el ente rector del Sistema Archivístico Institucional. Esta Unidad ha logrado pasar de bodegas con pésimas condiciones no solo para la documentación, sino para que un ser humano labore. Gracias al apoyo, visión e identificación del Proceso Bienes y Servicios, el Centro de Documentos ha trabajado cada día profesionalizándose cada vez más. Muestra de ellos, es la reclasificación del personal, logrando tener dos categorías 16 como Asesores e Inspectores Archivísticos. Se es claro que todavía falta, se debe realizar un

estudio ya que dicha oficina, siendo un ente rector, teniendo funciones responsabilidades asignadas por ley, un presupuesto propio, un Plan Anual Operativo, entre otras; no conviene sea vista administrativamente como una Unidad. Además, existen funcionarios con grandes cualidades y habilidades, con los conocimientos técnicos necesarios, pero que no son respaldados con una categoría adecuada. Por lo tanto, es conveniente subrayar que ya no se puede considerar a la Unidad Centro de Documentos como una bodega donde se envían los papeles viejos, ya esta Unidad se ha logrado posicionar en la Institución como el ente rector en materia archivística, y de igual forma, se ha logrado que instituciones públicas hayan mostrado interés en nuestro modelo de gestión documental, se ha logrado atender y asesorar, pero sobretodo, demostrar las acertadas tomas de decisiones de las respectivas autoridades. Reiterar, todo lo anterior ha sido posible por la visión, identificación y disposición de recursos por parte del Proceso de Bienes y Servicios, que a su vez ha permitido, de igual forma, la identificación de la Dirección Soporte Administrativo.

Por otra parte, y en la misma línea, se ha logrado un reconocimiento a la labor de los funcionarios de esta Unidad, quienes pasaron de ser sus labores operativas, de traslado de cajas, a funcionarios con la responsabilidad de la toma de decisiones en cada oficina, con funciones de recomendar, asesorar e instruir sobre la correcta forma de realizar la gestión documental.

A continuación se procede a realizar un resumen de las principales acciones desarrolladas por los procesos que se realizan en esta Unidad, asimismo, se incluyen las acciones pendientes y los proyectos que se visualizaban:

CONSULTAS DOCUMENTALES

SITUACIÓN ENCONTRADA

Antes de la externalización de servicios, la cual se realizó en mayo del 2008, ya se había logrado levantar el respectivo procedimiento y agregar un valor agregado de servicio de calidad, se personalizó la respuesta, permitiendo que el usuario conociera quién estaba atendiendo su consulta, el número, y el estado actual de la gestión.

El problema que se encontró con este proceso, es que las consultas no se podían atender por que no se encontraban las cajas en el depósito, debido a la cantidad de cajas, se recurría a estibar. Los períodos de respuestas variaban considerablemente, dependiendo de la “suerte” en encontrar las cajas, pero perfectamente o se atendían consultas tres meses después o nunca se lograron atender. Existía imposibilidad de describir la información que ingresaba, a falta de personal, por lo que no se podía determinar la documentación que realmente ingresaba, no se contaban con instrumentos que permitieran la localización de los documentos

ACCIONES DESARROLLADAS

- Con la externalización de los servicios, se logró identificar las cajas por un código interno, que permite describir la serie documental, la vigencia, el número de lista de remisión y el número de caja. Dicho código se enlaza con el de la empresa, permitiendo una mejor localización de la documentación
- Se realizan informes bimensuales de la descripción de la documentación

- Se cuenta con un inventario generado en Excel que permite la localización de la documentación
- Se logró reducir a tan solo 12 horas el plazo de atención de consultas
- En el caso de consultas urgentes, el plazo de respuesta es de 2 horas.
- Se ha logrado obtener opiniones favorables de los usuarios por las mejoras implementadas en este proceso
- A la fecha se ha logrado reducir a 0 las consultas pendientes
- Adquisición de un digitalizador de microfilm (se analizará detalladamente esta acción en el proceso de microfilmación y digitalización)
- Reparación del equipo de microfilm y reactivación (después de más de cuatro años) del proceso de Microfilmación de Documentos

PENDIENTES

- Se han encontrado inconsistencias con el inventario de la empresa, por lo que hace falta la identificación y reunión con la empresa para la corrección de las mismas
- En el tiempo de esta gestión, se rechazó (sin justificación alguna) por parte de las dependencias encargadas de la aprobación presupuestaria; la dotación de un escáner para el envío de las consultas, por lo que se tuvo que recurrir a la colaboración de una dependencia, para escanear los documentos
- Se requiere definir un sistema electrónico que permita identificar la localización de documentos

- Se han identificado gran cantidad de cajas en mal estado, por lo que se han estado cambiando. Hace falta proseguir con esta labor.

PROYECTOS Y RECOMENDACIONES

Con el inicio de operaciones de la empresa que digitalizará documentos, se tenía como proyecto, la conexión del servidor adquirido, con la finalidad de poder brindar la información en línea. De igual forma, gestionar la adquisición de más licencias para el software Visión 2020, con la finalidad de que los usuarios puedan consultar en línea los documentos escaneados.

Por otra parte, se considera se debe realizar un control de calidad de los inventarios de la empresa.

Como recomendación, se considera conveniente dotar de recursos a este proceso, principalmente del escáner, pero sobretodo, continuar disponiendo de la fotocopidora que tanto se utiliza, ya que los cubículos presentan un gran riesgo de confidencialidad de la información y que debido a los volúmenes de documentos que solicitan los órganos fiscalizadores y contralores (ICD, OIJ, Ministerio Público, etc.) implicaría una apropiación del equipo.

PROGRAMA INSTITUCIONAL DE RECICLAJE

SITUACIÓN ENCONTRADA

- Al momento de asumir esta Unidad, dicho proyecto se encontraba suspendido, ya que le correspondía a los funcionarios del Centro de Documentos, realizar ellos mismos la recolección del material para reciclar, tanto de Oficinas Centrales como de Informática.

- El proceso de reciclaje se visualizaba sin valor agregado, sin reportar el impacto que conllevaba a la organización
- No se disponía de una bodega para realizar el acopio del material, ya que la que se tenía había sido prestada a otra dependencia.

ACCIONES DESARROLLADAS

- Con el apoyo del Subproceso Servicios Generales, se logró asignar la función de la recolección de material para reciclaje a la empresa de limpieza.
- Con la gestión del Proceso, se logró que se nos devolviera la bodega que se tenía, de ahí que se pudo continuar con el acopio de material.
- Se continuó con la dotación de recipientes para el depósito de material para reciclar.
- Se logró normalizar la entrega de material a la empresa, se realiza una vez a la semana.
- Se emitió la circular UCD-54-2009, donde no solo se comunica la reanudación del Proyecto de Reciclaje, sino, la responsabilidad única del Centro de Documentos de eliminar documentos.
- Durante la gestión se realizó la entrega de 79635 kilos de papel para un total de ¢6.349.200, y 3002 kilos de cartón ¢36.345.

PENDIENTES

- La actual contratación vence en enero del 2011 y de acuerdo con las necesidades institucionales, se decidió no gestionar un modelo similar.

- Se está trabajando en conjunto con el Subproceso de Servicios Generales, la posibilidad de implementar un modelo de intercambio de material (papel, cartón, PED, Tetrabrick, entre otros) a cambio de materiales como papel higiénico, toallas de papel, servilletas, jabón líquido. Se debe realizar un informe de costo beneficio de la contratación que pronto finaliza, así como el respectivo planteamiento.
- Se sostuvo reunión con el Lic. Juan Carlos Li, donde ofreció apoyo para el Programa de Reciclaje, y solicitó si se le podía elevar el nuevo esquema que se pretende. Se está a la espera de una reunión con las empresas Kimberly Clark y FESA, que permita determinar los alcances de la propuesta, la cuál será canalizada por medio del Proceso.

PROYECTOS

- Se visualizó poder contar con el 100% de cobertura de las oficinas del Banco, actualmente solo oficinas centrales e informática.
- Desarrollar una iniciativa que permita la permuta de materiales para reciclar, por suministros como papel higiénico.
- Desarrollar un programa de sensibilización y capacitación para los funcionarios del Banco.
- Lograr desarrollar políticas de generación de documentos, que permitan la reducción de impresiones de documentos.
- Realizar un diagnóstico del uso de trituradoras en las oficinas

TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES

SITUACIÓN ENCONTRADA

- Gran rezago de transferencias. No solo la cantidad de oficinas pendientes de remitir, sino también, la gran cantidad de años pendientes de documentación
- Constantes quejas hacia el Proceso o a la Dirección por que no se retiraban los documentos.
- Los documentos, cuando se trasladaban, se remitían si un orden específico, sin importar la serie documental.
- No existía normalización ni políticas claras para la elaboración de las Listas de Remisión
- No se tenía claro los responsables de las transferencias documentales
- La labor se enfocaba más en recoger los documentos, que asesorar e inspeccionar las condiciones de las oficinas.
- Gran saturación en la oficinas

ACCIONES DESARROLLADAS

- Desarrollo de un cronograma detallado por oficina, que contempla al menos dos visitas a cada oficina

- Comunicación constante con las oficinas, mediante oficio, y correo electrónico a los encargados de los archivos
- Elaboración del manual de organización de archivos de gestión
- Incorporación del modelo de inspección y asesorías archivísticas
- Se ha logrado una cobertura del 100%, se ha visitado mínimo una vez por año todas las oficinas
- Diseño de un sitio en la Intranet para realizar la solicitud de transferencias (a falta de publicar)
- Se logró la solicitud directa de cajas especiales para transferencias en el módulo de Justo a Tiempo, y se solicitan periódicamente a la empresa FESA la elaboración de las cajas especiales, garantizando que siempre hay cajas disponibles.
- Se reporta a las Jefaturas correspondientes (Direcciones, Direcciones Regionales, o quien corresponda) el grado de cumplimiento de las oficinas adscritas
- Actualización y modificación del procedimiento para las Transferencias
- Identificación de las cajas de un código único, que entre otras cosas se considera facilitará la eliminación documental
- Automatización del formulario Listas de Remisión
- Publicación de los materiales para realizar las transferencias documentales, en la Intranet Institucional

PENDIENTES

- De la mano con la elaboración de las tablas de plazo, se encuentra pendiente la definición de los tiempos de transferencia de algunos documentos, sobretodo de los funcionarios de Conozca a su cliente.
- Se debe buscar una metodología que permita que las oficinas cumplan con los cronogramas establecidos.
- Se requiere de la dotación de al menos un recurso para realizar las inspecciones y transferencias archivísticas.
- Reporta a las oficinas de los inventarios realizados por la empresa.
- En el respectivo informe de transferencias, se informa de las oficinas pendientes y el porcentaje de cumplimiento.

PROYECTOS Y RECOMENDACIONES

- Dotar al menos de un recurso humano más
- Confección de una cinta especial de seguridad, que permita el sellado de las cajas para garantizar su seguridad durante el traslado y evitar que funcionarios de las oficinas retiren documentos en el lapso que llega la empresa.
- Publicación del sitio en la Intranet que permitirá realizar las transferencias directamente en el sitio y se asignará un asesor y un id de solicitud de transferencia, entre otras cosas.
- Capacitación vía e-learning de los encargados de las transferencias documentales

SELECCIÓN Y ELIMINACIÓN (TABLAS DE PLAZO)

SITUACIÓN ENCONTRADA

- Tardíamente la Dirección General del Archivo Nacional, informó a la Comisión Archivística Interbancaria, que las Tablas de Plazo de los Banco habían caducado, y por ende se debía proceder a la elaboración de nuevas. Pero ya no como una Tabla Interbancaria, sino que cada Banco debía elaborar la de cada uno. La metodología para la elaboración de las mismas varió sustancialmente.
- Razón de lo anterior, se debió suspender la eliminación de documentos, y además, elaborar un plan para poder elaborar las nuevas tablas, debiendo en primera instancia, terminar de acomodar la Unidad al esquema de externalización de servicios.
- Había falta de definición y normalización de tipos documentales
- Se dio además la aprobación de la Ley contra la Delincuencia Organizada, que planteaba la prescripción de la acción legal en 10 años, lo que presupuso, que los documentos de debían conservar 10 años.
- El Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos se encontraba inactivo

ACCIONES DESARROLLADAS

- Reactivación de labores del Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos
- Elaboración de un cronograma de elaboración de tablas de plazo
- Actualmente se encuentra elaboradas las tablas de plazo de:

- Dirección Soporte Administrativo (validada por la oficina)
 - Proceso Bienes y Servicios (validada por la oficina)
 - Dirección Soporte Financiero
 - Direcciones Regionales (incluye todos los CSF, Sucursales, Periféricas y Ventanillas de Servicios)
- Elaboración de un listado de tipos documentales con sus respectivos plazos de eliminación
 - Identificación en las cajas con un código que al inicio del mismo, indica la serie y la vigencia, lo que facilitará la eliminación documental

PENDIENTES

- Falta de validación de las tablas de plazo de Soporte Financiero y Regionales
- Elaboración del resto de tablas de plazo
- Dentro del plan de trabajo, una vez validadas las de las Regionales, se deben presentar al CISED y posteriormente a la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos.
- Una vez aprobadas, se calcula que entre un 30% y un 40% de la documentación custodiada en la empresa se puede eliminar.

INSPECCION Y ASESORÍAS ARCHIVÍSTICAS

SITUACIÓN ENCONTRADA

- Este proceso no existía anteriormente, gracias a la externalización de los servicios de la Unidad, se logró tener una mayor presencia en las oficinas, asesorando e inspeccionando en temas como:
 - Organización documental
 - Iniciativas de utilización de tecnologías, digitalización, documento electrónico, reducción de impresiones, etc.
 - Infraestructura de archivos
 - Generación de documentos
 - Transferencias documentales
 - Bases de datos
- Se puede decir que la mayoría de rezago en el envío de documentos, las condiciones como se enviaban los documentos, la saturación de archivos de gestión; se daba por la falta de asesorías y sobretodo, inspecciones archivísticas

ACCIONES DESARROLLADAS

- Conforme se realizaban las visitas para la aprobación de las transferencias, se procedía a realizar una inspección de las diferentes oficinas. Sin embargo, se debieron realizar inspecciones a oficinas que por condiciones de infraestructura, u otras situaciones, ameritan inspecciones.
- Se realizó un expediente por cada oficina, en donde consta las respectivas bitácoras de visitas, informes de inspección y otros documentos, que permiten identificar el estado real de cada oficina.

- Se definió una metodología e instrumentos para realizar las inspecciones.
- Se le informa a cada jefatura y al director regional correspondiente, o jefatura superior, de los hallazgos encontrados en la inspección, así como las respectivas recomendaciones
- De igual forma, se ha tenido mayor presencia en las oficinas, asesorando sobre todo iniciativas relacionadas con la utilización de documentos electrónicos y optimización en el manejo documental. (se emitieron circulares para todo el Banco)

PENDIENTES

- Se debe realizar un cronograma, y velar por su cumplimiento, con la finalidad de realizar al menos una inspección a cada oficina por año.

MICROFILMACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

SITUACIÓN ENCONTRADA

- Por diferentes razones, cuando se asumió la coordinación de esta Unidad, el proceso de microfilmación se encontraba suspendido. Principalmente, el equipo se encontraba descompuesto, no se le daba mantenimiento ni preventivo ni correctivo.
- Se estaban microfilmando documentos de gestión, que no le corresponden a un Archivo Central, además, se estaba brindando el servicio a una oficina, y las razones por las cuáles se microfilmaban los documentos, no correspondía a motivos archivísticos.

- El funcionario encargado del proceso de microfilmación, se encontraba realizando otro tipo de funciones.
- No se disponía de presupuesto para este proceso.
- No existía análisis de documentación nueva para microfilmarse.

ACCIONES DESARROLLADAS

- Se logró la reparación de todos los equipos microfilmadores y lectores. Además, se realiza trimestralmente el mantenimiento preventivo.
- Se logró reiniciar la microfilmación, principalmente de expedientes de ex empleados y actas de Junta Directiva.
- Las consultas de expedientes de ex empleados se realizan vía microfilmación, evitando tener que mandar a solicitar las cajas a la empresa.
- Se identificó que los cheques del Subproceso Internacional no se requerían microfilmarse, por lo tanto, se dejó de aplicarles este proceso. De igual forma se les brindó asesoría, para la nueva tecnología de acceso a utilizar (digitalización)
- Se adquirió un digitalizador de microfilm, que permitirá trabajar con tecnologías híbridas. Con la finalidad de ir migrando a lo digital, lo que permitirá un mayor acceso a la información y disponibilidad de la misma.

- Se trató de gestionar la venta de fundas de microjacket, pero a pesar de al menos cuatro remates no fue posible su venta

ACCIONES DESARROLLADAS

- A pesar de las distintas gestiones realizadas, no fue posible dotar de un escáner a esta Unidad, que permitiera la digitalización de los documentos pasivos.
- Elaboración de un pre proyecto de gestión electrónica de documentos, que en su primera etapa, contempla la digitalización de los documentos pasivos de la Unidad Centro de Documentos, así como la asesoría y seguimiento de planes pilotos de módulos secretariales.
- Contratación de una empresa que brinde los servicios de digitalización de documentos
- Creación (a lo interno) de un proceso de microfilmación y digitalización de documentos, teniendo como responsable al funcionario Carlos Sánchez

PENDIENTES

- La definición por parte del Proceso de Contratación Administrativa, de cómo proceder con las fundas de microjacket, si procede continuar con los remates.
- Dotación de un escáner

- A los seis meses de estar en funcionamiento el contrato con la empresa de digitalización de documentos, se deberá realizar un informe que permita evaluar la metodología.
- Solicitar recursos presupuestarios, vía modificación presupuestaria, para poder adquirir químicos, tonner y rollos para microfilmación.

PROYECTOS Y RECOMENDACIONES

- A grandes rasgos el proyecto de gestión electrónica de documentos se compone de las siguientes etapas:
- ETAPA 1: Diseño, ejecución y evaluación de planes pilotos
 - Digitalización del fondo documental (series documentales debidamente identificadas)
 - Implementación de ventanillas única de documentos (módulos secretariales)
- ETAPA 2: Diagnóstico de sistemas e iniciativas implementadas en el Banco Popular
 - Digitalización de cheques
 - Digitalización de pagarés
 - Expediente electrónico de empleados
 - Portal autogestión Desarrollo Humano
 - Módulo secretarial Tecnología Información
 - Módulo secretarial Diseño Producción
 - Otros
- ETAPA 3: Diagnóstico de tecnologías que ofrece el mercado

- ETAPA 4: Elaboración de políticas y procedimientos para la digitalización de documentos.
- ETAPA 5: Diseño, implementación del proyecto de Sistema de Gestión Electrónica de Documentos

ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS

- Se ha logrado mantener una relación armoniosa con las empresas contratadas. Ambas empresas reportan mes a mes los servicios recibidos. De igual forma, se realizan trimestralmente inspecciones a las empresas para asegurar que las instalaciones físicas cumplan con lo estipulado en el contrato. Asimismo, Seguridoc realiza un reporte bimestral archivístico, de la documentación descrita.
- Se lleva un estricto control de las partidas presupuestarias y se hacen compromisos legales que permitan asegurar el pago a las empresas.
- Se realizan reuniones mínimo una vez al semestre, para dar seguimiento al cumplimiento del contrato, se acreditan en las respectivas minutas
- Diseño e implementación del sitio privado en la Intranet para la Unidad Centro de Documentos. De igual forma se elaboró un sitio público, con la finalidad de optimizar la oferta de servicios de esta Unidad. No obstante, se está a la espera de unas correcciones por parte del Subproceso de Desarrollo de Sistema, para su publicación.
- Asimismo, se realizó una propuesta de sitio para el Proceso Bienes y Servicios, se está a la espera de las observaciones, y proceder a solicitar su publicación.

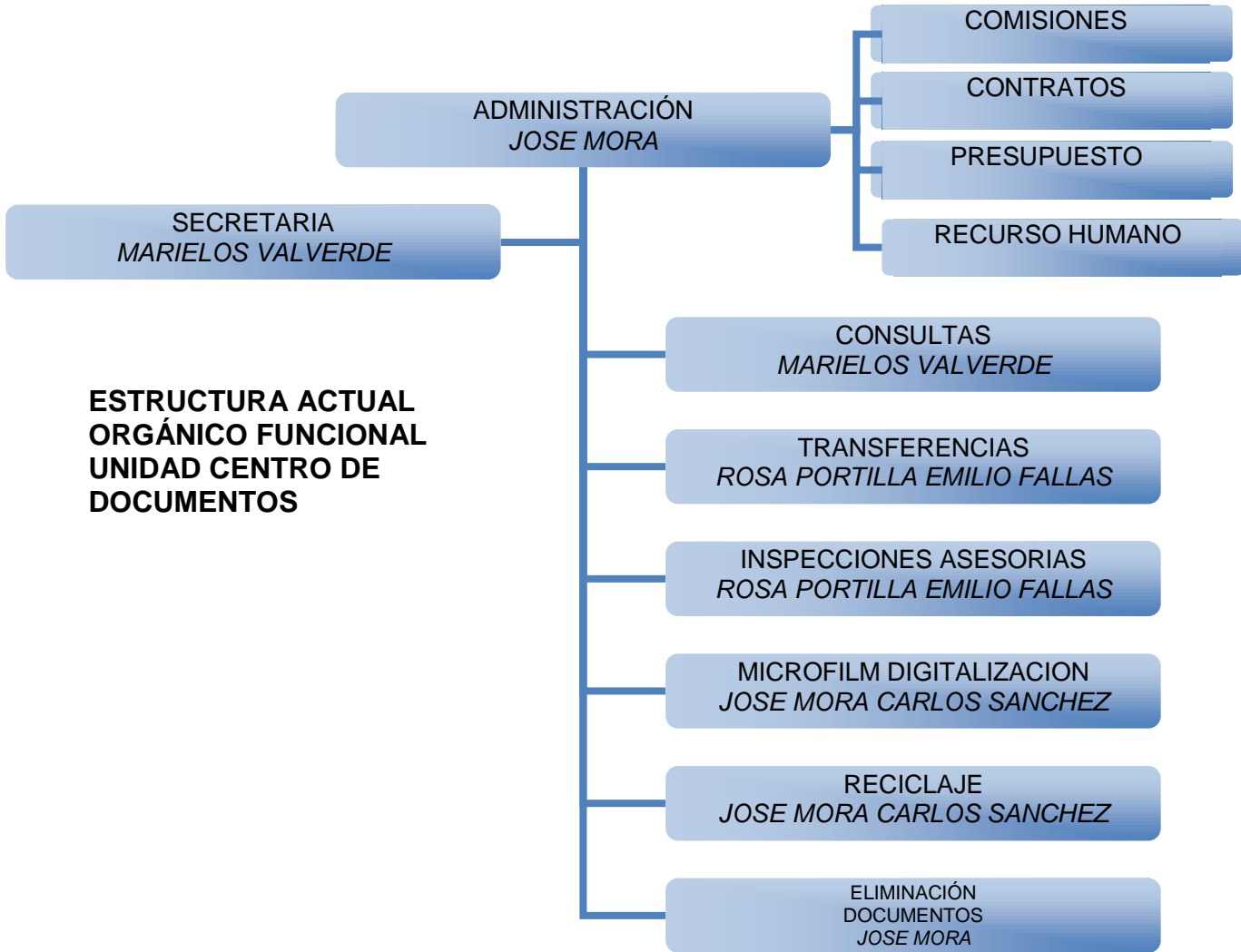
- La solicitud de cajas especiales para archivos se puede realizar ahora por cada usuario, permitiendo un mayor control de entregas y existencias en bodega.
- Se logró una readecuación del espacio para la Unidad Centro de Documentos.
- Revisión y publicación del Reglamento del Sistema Archivístico Institucional. El cual fue debidamente publicado en la Gaceta No. 151 del 05 de agosto. Siendo lo más rescatable, incorporar al Banco Popular, el concepto de un Sistema Archivístico Institucional, en donde lo que se busca, es la estandarización y normalización en la gestión documental.
- Se asesoró a las Sociedades Anónimas con la finalidad de que cada una conforme su Sistema Archivístico.
- En el caso de Popular Seguros, se realizó una oferta de servicios y se logró formalizar un contrato para la prestación de los servicios de administración documental.
- Se asesoró técnicamente a la Gerencia General, Subgerencias de Operaciones y de Negocios, analizando la viabilidad de crear un Archivo de Gestión Centralizado. Actualmente se está analizando en dichas áreas, la propuesta.
- Se logró mantener calificaciones excelentes en lo referido a Riesgo Operativo, Control Interno. En el caso del Balance Score Card que esta Unidad debía cumplir el año pasado, no se logró cumplir por variables ajenas a la operativa de esta Unidad.
- Se ha logrado manejar niveles razonables de gasto, tanto en viáticos, tiempo extraordinario, suministros de oficina, entre otros

- Durante la gestión se realizaron las siguientes ponencias:
 - I Convivio Archivístico Nacional: Creación del Colegio de Licenciados en Archivística: posición Comisión Interbancaria
 - II Convivio Archivístico Nacional, en la cual se comentó la experiencia en la Gestión Documental en el Banco.
 - Foro Interbancario: Desafíos y oportunidades para los encargados de archivos bancarios de frente a la Ley de Legitimación de Capitales y de Delincuencia Organizada.
 - Se recibieron visitas del Ministerio de Seguridad Pública, Caja Costarricense del Seguro Social, así como consultas de Popular Pensiones, para conocer el modelo híbrido de microfilmación y digitalización de documentos

Estructura actual de proceso Unidad Centro de Documentos



**ESTRUCTURA ACTUAL
ORGÁNICO FUNCIONAL
UNIDAD CENTRO DE
DOCUMENTOS**



Anteriormente se describe gráficamente, la restructuración a lo internos que se debió realizar, producto de la externalización de los servicios de esta Unidad. Como se puede visualizar, producto de dicha externalización, permitió que esta oficina lograra definir una estructura sólida y bien definida, establecida por procesos con sus respectivos responsables. Lo anterior permitió, entre otras cosas, tener metas claras en los diferentes instrumentos de valoraciones del desempeño, como lo son los balances de desarrollo personal, balance score card, entre otros.

Riesgo Operativo y Control Interno

De igual forma, en el período de esta gestión, se logró obtener el calificativo de “Excelente” en las autoevaluaciones de riesgo operativo. Asimismo, en vista de la modificación en las funciones de esta Unidad, se solicitó el 02 de julio 2009, mediante UCD-161-2009, se solicitó a la Auditoría Interna, realizar la respectiva modificación al cuestionario existente. Sin embargo, hasta el 1 de junio del 2010, dicha oficina mediante ANS-314-2010, nos indica que por un oficio (posterior a la fecha de nuestro requerimiento, específicamente el 04 de marzo del 2010) ya no le corresponde a dicha Auditoría realizar las aplicaciones de riesgo operativo a las oficinas de soporte y por lo tanto, no realizaran las modificaciones a los cuestionarios. Se nos remite a la Unidad Técnica de la Evaluación de la Gestión. Mediante UCD-162-2010, se solicita a la UTEG, el respectivo trámite, se está a la espera de la gestión realizada por dicha Unidad

BALANCE SCORE CARD BALANCES DE DESARROLLO PERSONAL, PLAN ANUAL OPERATIVO Y PRESUPUESTO.

En lo referente al Balance Score Card, esta Unidad hasta el año pasado, tuvo su propio BSC. Siendo que de todas las variables atribuibles a esta Unidad, fueron cumplidas a cabalidad, no así las de connotación Institucional. Sin

embargo, sin mediar comunicación oficial por parte de la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional, se nos indicó que esta Unidad ya no debe realizar dicho instrumento, por cuanto no se considera, que esta oficina forme parte de la estructura oficial del Banco.

Por otra parte, en lo referido a los Balance de Desarrollo Personal, esta Unidad no solo cumplió con lo indicado por la Dirección de Desarrollo Humano, sino también, se logró diseñar un instrumento de uso de la jefatura que permita un seguimiento de las metas y una evaluación objetiva a los funcionarios. Este instrumento, así como todas las acreditaciones del suscrito, se encuentran debidamente evidenciadas en el respectivo archivo de gestión de esta Unidad y de forma electrónica, debidamente grabadas en la computadora que utilicé durante mi gestión, y de la cual se está haciendo el respectivo respaldo y traslado del Licenciado Fallas.

Con respecto al Plan Anual Operativo, todas las metas se lograron cumplir, y en los casos que por interpretaciones de las metas, se realizaron los respectivos ajustes a las metas.

En la parte presupuestaria, se logró tener un control adecuado de las partidas presupuestarias, siendo vigilantes de los saldos y sobretodo, evitando subejecuciones presupuestarias. Es importante aclarar, que por la dinámica propia de esta Unidad y sobretodo, que hace dos años se aprobó la modificación de las funciones de esta oficina, no se puede comparar los gastos de viáticos, tiempo extraordinario y transporte dentro del país. Sobretodo, por cuanto, ante la falta de personal, en el 2008 no se pudo cubrir la totalidad de oficinas a visitar, por el contrario en el 2009 se logró visitar más oficinas, pero es el 2010 el que se podría considerar un reflejo más cercano a la realidad. Aunado a lo anterior, se tiene el crecimiento institucional, que por los plazos de transferencias, todas las oficinas aperturadas en el 2009, tendrán su efecto para esta Unidad hasta el 2010. Por lo tanto, el presupuesto en dichas partidas, deberá ser mayor.

No obstante lo anterior, se logró tener un comportamiento racionalizado en las partidas relacionadas con el gasto controlable de esta Unidad, telefonía, Internet y gastos de suministros de oficina y papel.

EVALUACIONES VARIAS

De igual forma, esta Unidad colaboró ampliamente con todas las evaluaciones que la Institución implementó, con resultado excelentes y pasando todas las pruebas, siendo las más importante las relacionadas con la Ley de Legitimación de Capitales, Control Interno y Conocimiento de Procedimientos de Aplicación General.

ENTREGA DE ACTIVOS

Como corresponde, se realizará la respectiva entrega de los activos utilizados por el suscrito durante la gestión, no obstante, se informa por este medio, del detalle de dichos:

| Descripción del Activo | Código de Barras del Activo |
|--|------------------------------------|
| BIBLIOTECA DE MADERA | 7200 |
| C.P.U. | 75719 |
| CAMARA FOTOGRAFICA DIGITAL | 50791 |
| DISPENSADOR DE AGUA FRIA Y CALIENTE 5 GALONES 110VTS | 71727 |
| FAX | 48786 |
| FOTOCOPIADORA CANON | 1346 |
| HORNO MICROHONDAS | 60358 |
| IMPRESORA DE TONER | 48945 |
| IMPRESORA INYECCION | 59783 |
| MESA DE TRABAJO | 13485 |
| MESA PARA CONTROL DE CALIDAD | 13429 |
| MONITOR | 4069 |
| PIZARRA ACRILICA | 25017 |
| REFRIGERADOR | 2952 |
| SILLA GIRATORIA | 12769 |

| | |
|---|-------|
| SILLA GIRATORIA | 12795 |
| SILLA GIRATORIA | 12790 |
| SILLA GIRATORIA | 13481 |
| SILLA GIRATORIA | 16859 |
| SILLA GIRATORIA | 24293 |
| SILLA GIRATORIA | 33026 |
| SILLA GIRATORIA | 33061 |
| SILLA GIRATORIA | 33145 |
| SILLA GIRATORIA | 33464 |
| SILLON EJECUTIVO CON DESCANSA BRASOS | 13477 |
| TELEFONO DIGITAL | 59268 |
| TV | 77471 |
| UNIDAD DE AIRE ACONDICIONADO | 7005 |
| UNIDAD DE AIRE ACONDICIONADO | 13480 |
| VHS | 75722 |
| SOBRE DE MADERA PEQUEÑO, CON GAVETA | 12800 |

CONSIDERACIONES FINALES

- Se es conciente que cada jefatura procura implementar sus propias iniciativas y gestiones, no obstante, cuando se inició la gestión se encontró una Unidad carente de estructura administrativa como tal, falta de empoderamiento, de delimitación de funciones y responsabilidades. Por lo tanto, se procedió a buscar las cualidades y fortalezas del personal, procurando empoderarlos de acuerdo con sus responsabilidades, por ende, se logró incorporar el concepto de responsables por proceso.
- Con la total identificación del Proceso, se logró una mayor profesionalización del área.
- De igual forma se logró, un posicionamiento en la Institución, mediante circulares, sesiones de trabajo, grupos interdisciplinarios, eficiencia en los procesos, y sobretodo haciendo valer la rectoría en lo que administración documental se refiere.

- Se logró modificar el ambiente de laborar, procurando que, se aprovechara el trabajo en grupo.

Finalmente, se les reitera mi mayor disposición a que en caso de requerir ampliar los asuntos informados en el presente oficio, con todo gusto, el suscrito utilizará los diferentes medios disponibles para poder ampliar, aclarar o informar lo pertinente.

Atentamente,

José Fernando Mora Hernández

1-1097-462