



Banco Popular DIRECCIÓN DE CANALES  
MÓDULO SECRETARIAL  
Recibido por *Geili*  
Día: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_  
Dirigido a 19 NOV '15 1:00PM  
DIRC \_\_\_\_\_ DAC \_\_\_\_\_ DCEX

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre: Julio Barrantes Quirós  
Dependencia: División de Canales Electrónicos  
Periodo de Gestión: 2010 - 2015  
Oficio: DCE-139-2015  
Fecha: 19/11/2015



INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular.

## INDICE

### Contenido

1. Presentación.....	2
2. Resultados de la gestión .....	2
2.1 Labor Sustantiva Institucional .....	2
2.2 Cambios en el entorno .....	8
2.3 Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo.....	8
2.4 Acciones sobre el Control Interno.....	9
2.5 Principales Logros .....	10
2.6 Proyectos más relevantes.....	10
3. Administración de Recursos Financieros .....	10
4. Sugerencias.....	10
5. Observaciones .....	11
6. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República...12	
7. Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....12	
8. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna. ....12	



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Oficio DCE-139-2015

### 1. Presentación

Consigno el correspondiente Informe Final de Gestión, como funcionario de la División Administración de Canales (DAC) y posteriormente División de Canales Electrónicos (DCE) del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC), en el período comprendido 2010 al 2015 y al comunicado del nuevo nombramiento por medio del oficio DIRCH-1140-2015, ver caso 3, **anexo 1**, de este informe.

En cumplimiento de la Directriz emitida por la Contraloría General de la República, número D-1-2005-CO-DFOE, denominada "*Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar informe final de gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno*", me permito presentar a continuación mi informe final de gestión por el puesto División de Canales Electrónicos.

Conforme a este informe final de Gestión, se le hará entrega aparte del Informe Ejecutivo Trimestral de Canales Electrónicos de los meses de Julio, Agosto y Setiembre del 2015 ver **anexo 2**, donde se amplían detalles de cada una de las labores aquí anotadas y adicionalmente las labores de monitoreo de la División. Además de una separación de labores indicado en el anexo 1 de dicho informe trimestral, para la División de Canales Electrónicos y la nueva División de Canales Alternos, donde se conceptualizan las labores de acuerdo a cada uno de los perfiles.

Se adjuntan además la lista del personal actual y el cuadro de inventario al 30 de setiembre del 2015.

Se hace la observación de iniciativas que se deben llevar a cabo en los próximos años.

### 2. Resultados de la gestión

#### 2.1 Labor Sustantiva Institucional

Durante el periodo de la gestión de la División suscrita, se ha llevado a cabo las estrategias y la operativa de los diferentes proyectos e iniciativas, tanto de Canales Electrónicos como Alternos, así como labores propias de una Dirección en espera de la creación de la Dirección de Canales, la cual se consolido hasta el pasado mes de julio.

La principal labor sustantiva de la División de Administración de Canales ha sido desarrollar iniciativas para la atención adecuada de los clientes, así como su

Julio Barrantes Quirós

División de Canales Electrónicos



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Oficio DCE-139-2015

mantenimiento en espera de que esto último sea asumida por las áreas competentes.

En los casos que lo ameritan se ha aplicado la metodología de proyectos del Banco, tanto en los proyectos para la implementación de sistemas como en las estrategias de canales que se han propuesto. Asimismo la aplicación de las normas y procedimientos del Banco.

Entre las principales funciones está diseñar, rediseñar, implementar y brindar mantenimiento a los productos y servicios que ofrece el Banco para cada segmento de mercado, considerando la viabilidad técnica, financiera y legal; en estricta relación con las Direcciones de Banca.

Otra de las funciones importantes es dar soporte a las Oficinas Comerciales en la atención de los clientes, donde se han emitido directrices de atención de los mismos.

Por último la División de Administración de Canales ha atendido oportunamente todos las labores de entregas como por ejemplo: la nueva página web presencial en relación al nuevo CORE Bancario, cumpliendo con esto los compromisos institucionales en esta materia.

La División de Administración de Canales, estuvo adscrita a la Dirección de Administración de Productos y Servicios, contribuyendo al manejo de Proyectos, Mejoras de los Canales Electrónicos y Alternos de la Institución, donde su principal función es la de: diseñar, rediseñar e implementar estas iniciativas considerando la viabilidad técnica, financiera, legal, Investigación de Mercados y de negocio y en cumplimiento con la normativa vigente y la metodología asignada para estos fines.

Dentro de las principales iniciativas desarrolladas y en proceso están:

### 2.1.1 Nueva página Web Presencial:

Se confeccionó el cartel de licitación para brindar una nueva página presencial o informativa para el Banco, donde se refresca la actual con nuevas funcionalidades para darle valor agregado y un uso adecuado para los clientes, asimismo esta página Salió a producción conjuntamente con la página transaccional de T24 en el mes de abril del 2015.

Esta funcionalidad se pasó al área de Banca Fácil y quedará como función a la División de Canales Electrónicos.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Oficio DCE-139-2015

### 2.1.2 Sistema de Administración de Filas "SAF"

Fue implementado en 2 etapas, donde la primera concluyó en años anteriores y estamos en la segunda etapa, donde se dejó instalado el 100% de las oficinas que estaban operando en el Banco hasta el mes de julio del 2015, con esto se brinda soporte al canal ventanilla del Banco, llevando estadísticas del comportamiento del cliente y de los funcionarios en su atención de productos y servicios y logrando minimizar los tiempos de respuesta en la atención.

### 2.1.3 Quioscos de Servicio Web:

Fue implementado en 3 etapas, la primera etapa con la compra de 5 dispositivos que fueron instalados en distintas oficinas, la segunda etapa con 20 dispositivos donde de igual forma fueron distribuidos en diferentes oficinas del Banco y la tercera etapa donde dejamos instalados el 100% de las oficinas que estaban operando en ese momento, donde en el mes de diciembre del 2014, se concluyó con la cancelación del hardware y software. Actualmente se están configurando a nivel de Banco, cada uno de los quioscos para que estos ofrezcan las nuevas páginas del Banco, a saber, presencial [www.bancopopular.fi.cr](http://www.bancopopular.fi.cr) y la transaccional [www.bpdc.fi.cr](http://www.bpdc.fi.cr).

Estamos coordinando con la empresa Color Visión y Montero Ochenta y Cinco, ambas Sociedades Anónimas, las cuales conforman el Consorcio que le vendió los Quioscos al Banco y en la actualidad están dando el Mantenimiento Preventivo. Asimismo se está tramitando un Órgano Director para la posible materialización de la Garantía de Cumplimiento, precisamente por incumplimientos que ha venido generando el citado Consorcio. La garantía que ofrece el Consorcio se vence en el año 2017. Ver detalles en el anexo 2, Informe Trimestral de Canales Electrónicos, página de la 5 a la 10. Asimismo se adjunta en el **anexo 6**, el "Plan de Trabajo para el Uso de los Quioscos de Servicio Web" por aprobarse en la Dirección de Banca de Personas (oficio DCAL-119-2015).

### 2.1.4 Corresponsales no Bancarios:

Se redefinió la estrategia en dos etapas:

#### **I Etapa**

Crecimiento de CNB:

- Incorporar pequeños corresponsales no bancarios (pulperías, farmacias, comercios pequeños en infraestructura y sin sucursales)



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Oficio DCE-139-2015

- Incorporar grandes corresponsales no bancarios (corporaciones, grupos o entidades que engloban una cantidad importante de sucursales)

Lo anterior, con los servicios actuales: Pago de Tarjeta de Crédito (efectivo) y adelantos de efectivo de tarjetas de crédito

### II Etapa:

Crecimiento de Servicios con los corresponsales existentes, para integrar los nuevos 11 servicios adicionales indicados. Esta etapa entraría en operación una vez que iniciado el CORE Bancario, por cuanto la conectividad sería por esta vía.

Los nuevos servicios a incorporar serían:

- I. Retiro de efectivo de Tarjetas de débito
- II. Servicio Deposito en Efectivo Cuenta de Ahorro
- III. Servicio Pago de Préstamo con Debito A Cuenta
- IV. Servicio de depósito en efectivo cuenta corriente
- V. Pago Préstamo en Efectivo
- VI. Pago Servicios Públicos y Privados en Efectivo
- VII. Pago Servicios Públicos y Privados con cargo a Cuenta
- VIII. Pago de Tarjeta de Crédito con Cargo a Cuenta
- IX. Transferencia entre Cuentas de autorizados
- X. Retiro Efectivo Cuenta de Ahorro
- XI. Retiro Efectivo Cuenta de Corriente

Se finalizó el contrato con Correos de Costa Rica S.A. esperando tener un sistema de conexión para brindar el servicio, además de la nueva incorporación del instructivo que faculte a las entidades que así lo requieran ofrecer los servicios arriba indicados.

Actualmente contamos con: Coopebanpo, Gessa y Fischel, dejando reanudado el contrato con Fischel en el mes de diciembre del 2014.

También se entró en negociaciones con cadenas de Supermercados, recibido de ofertas en estudio para la conectividad para dar mayor presencia y cobertura en el corto plazo, con modelos muy acorde a las necesidades institucionales.

### 2.1.5 Monitoreo de Canales:

Se implementó un área para el monitoreo de los canales en cuanto al sistema de Administración de filas y los Kioscos WEB, los cuales cuentan con un sistema centralizado, tanto para las estadísticas, videos institucionales, tipo de cambio y tasas



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Oficio DCE-139-2015

de interés para préstamos e inversiones, todo manejado desde oficinas centrales y por distintas áreas del Banco de acuerdo a su competencia. No obstante, se están realizando las gestiones para entregar esta labor al Área de Atención al Cliente Interno y taller del Banco, debido a que nunca contamos con el personal idóneo para atender las alertas desde la División suscrita, además de ser una labor que compete a las áreas descritas

### 2.1.6 Módulo de Cliente Ocasional e E-branch

En ambos sistemas se han confeccionado y tramitado requerimientos a la Dirección de Tecnología de Información para mejorar el funcionamiento de estos sistemas. Dichos requerimientos fueron producto de inconsistencias detectadas por los usuarios y la auditoría interna, así como normativos. Adicionalmente se gestionó la autorización para trasladar a la División Oficialía de Cumplimiento la administración del Módulo Cliente Ocasional.

En cuanto al E-branch, este mismo dejó de operar en el momento que T24 entró en producción.

### 2.1.7 Monedero Electrónico, Sinpe móvil:

Se han hecho los estudios pertinentes para la incorporación de este servicio para los clientes del Banco, en coordinación y acatamiento de las directrices del Banco Central en cuanto a la forma y normativa que se fijó para brindar el servicio. Este servicio se estima que se concluirá después de la salida de T24 en el 2015.

Actualmente la Dirección de Canales, está llevando a cabo en su totalidad esta iniciativa.

### 2.1.8 Quick Pass:

Se firmó un primer contrato por la compra de los dispositivos con la empresa ETC Peajes y se están analizando dos contratos que tienen relación con Autopistas del Sol y con el Conavi para poder dar el servicio de procesamiento de la información, compensación, derechos de distribución e instalación, así como la venta de los dispositivos electrónicos que irán ligados a las tarjetas de crédito de los clientes del Banco Popular, se espera que dicho servicio estaría operando a finales de este año y principios del 2016.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Oficio DCE-139-2015

### 2.1.9 Facturación electrónica:

En el segundo semestre del 2014, se inició con esta propuesta para brindar el servicio en el Banco, no obstante se suspende, quedando con los estudios preliminares.

### 2.1.10 Teléfono naranja:

Se entregó esta iniciativa para su valoración e implementación dentro del nuevo modelo de las oficinas y remodelaciones de las oficinas del Banco, en el sentido de brindar un servicio de atención para el cliente más expedito, donde su principal función es conectar a los clientes al Call Center de Banca Fácil para brindar información sobre los servicios y productos que esta área brinda a los clientes en general.

### 2.1.11 Música de Fondo:

Se inició con la valoración y estudios para la implementación de música de fondo para los clientes del Banco en las áreas de atención, esto para iniciar su implementación en el año 2015, no obstante fue suspendida por otras prioridades de la Dirección de Canales.

### 2.1.12 Red de Servicio al Cliente:

Se realizaron los estudios para esta propuesta, donde se pretende brindar un servicio expedito a través de las guías de servicio conectadas a través de un dispositivo móvil con los sistemas del Banco para atender aquellos servicios inmediatos de cara al cliente, logrando evacuar consultas rápidas desde la recepción. Está en proceso y se espera lograr su implementación después de la salida de T24.

Entre los elementos de mejora ante el cliente se pretende incorporar:

1. El SAF integrado a la base de clientes del Banco para identificación bajo el lector de cédula.
2. Identificación de prioridad del cliente (por medio del SAF) para la atención en Plataforma, BP Global u otros servicios de acuerdo al segmento del cliente definido por la Banca de Personas, Empresarial y Social.
3. Facilitar información rápida al cliente digitalmente por medio de mensaje, WhatsApp, correo electrónico o impresión.
4. Generación de base de datos por envío de información de acuerdo a consulta, con seguimiento en menos de 48 horas.
5. Acceso de clientes a red de invitados.
6. Reconocimiento de dispositivos de ejecutivos móviles en la sucursal.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Oficio DCE-139-2015

7. Detección de dispositivos como scanner usados para vulnerar la red del Banco o los dispositivos de los clientes.
8. CMX, sistema de detección de dispositivos móviles, que permite acceso a internet y genera publicidad e interacción en el dispositivo del cliente, durante la estancia en la oficina.

### 2.1.13 Mer-link:

En conjunto con Gobierno Digital, se analizó las posibilidades de dar el servicio de Garantías de Participación a través del Banco. Quedó pendiente de reanudar los requerimientos funcionales con la Dirección de Banca de Desarrollo.

### **2.2 Cambios en el entorno**

En cuanto a la División de Administración de Canales, se puede definir como cambio importante es la Página Web Presencial, donde tiene una serie de beneficios en cuanto a la comunicación con el cliente del Banco, es más flexible para cambios urgentes, tiene mayor dinamismo para el manejo de la información, cumple con la ley 7600 en cuanto a la conexión con personas no videntes.

En general no hubo cambios en la normativa, se contaron con cambios y mejoras en la metodología de administración de proyectos que se han ido adaptando en los proyectos actuales. Se podría

### **2.3 Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo**

De conformidad con la evaluación de Riesgo Operativo realizada por la División de Riesgo Operativo adscrita a la Dirección de Riesgo Corporativo; de los últimos 4 años, fue la siguiente (ver **anexo 3**):

2011 y 2012 y 2013, la calificación fue de un 0% y por consiguiente se ubicó en nivel Excelente.

En el 2014, la calificación fue de un 6%, ubicándose en bueno.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Oficio DCE-139-2015

### 2.4 Acciones sobre el Control Interno

#### PLAN DE ACCION EVALUACION

AREA DIVISION DE ADMINISTRACION DE CANALES

OFICIO DAC-662-2014

# DE RECOMENDACIÓN	MODULO	PLAN DE ACCION	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
12	Aspectos Generales	Se asignará un funcionario de esta División para el manejo y control del inventario, así como generar las boletas de asignación de los activos de la División.	30/09/2014	Alberth Dover Jiménez
13	Aspectos Generales	Se asignará un funcionario de esta División la verificación efectiva de los archivos adjuntos del control de marcas de los funcionarios del Área.	06/11/2014	Raquel Pizarro Alemán



### 2.5 Principales Logros

Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional, fueron los siguientes:

- I. Se concluyó con la instalación y puesta en producción de la Página WEB Presencial del Banco con la empresa BSC S.A. que dará mantenimiento por demanda en la atención de requerimientos y cambios de esta.
- II. Instalación y puesta en producción de Kioscos de Servicio WEB en todas las oficinas del Banco.
- III. Instalación del Sistema de Administración de Filas "SAF" en todo el país, contando con el cableado estructurado, parlantes, televisores, etiquetera y servidor por cada una de las oficinas del Banco.
- IV. Se atendieron los requerimientos de sistema de Cliente Ocasional enviados por la Oficialía de Cumplimiento.
- V. Se lograron en los últimos 3 años, la instalación de 30 Cajeros automáticos en instituciones públicas y privadas para mayor accesibilidad al Banco por parte de los clientes.

### 3. Administración de Recursos Financieros

Las partidas presupuestarias se centralizaron en la Dirección Administración Productos y Servicios antes del cambio a la nueva Dirección del Canales.

#### 2.6 Proyectos más relevantes

##### 2.6.1 Quick Pass.

Se firmó el contrato de Quick Pass, para la puesta en producción de este servicio, lo cual va a generar movimientos de la tarjeta de crédito de los clientes del Banco.

##### 2.6.2 Corresponsales No Bancarios "CNB".

Se reanudó el contrato de Corresponsales no Bancarios con la empresa Fischel para dar servicio del pago y adelantos de la tarjeta de crédito. Se confeccionó el Instructivo de Corresponsales no Bancarios, que aparte de incluir más servicios, podrán participar Grandes, medianos y pequeños empresarios para brindar servicios a la clientela del Banco.

### 2.6.3 Sinpe Móvil

Se inició con los requerimientos iniciales de Sinpe Móvil, lo cual fue retomado en su totalidad por la Dirección de Canales para su ejecución al 2015.

## 4. Sugerencias

No se considera necesario

## 5. Observaciones

5.1 Inventario de Activos: Se adjunta en el **anexo 4**, los activos con los que cuenta la División de Canales Electrónicos para poder operar, mismos asignados a cada uno de los funcionarios incluyendo el suscrito.

5.2 Lista del Personal actual. Se adjunta en el **anexo 5**, la lista del personal con que cuenta la División suscrita.

Cabe aclarar que la funcionaria Mayra Arias Brenes, fue trasladada hace más de un año, al proyecto de Switch de Visa.

Una Categoría 19, fue trasladada al Proyecto Core System hace 3 años.

5.3 Dentro de las estrategias que se han propuesto pero igual que otras mencionadas anteriormente no han avanzado son:

**5.3.1 Banca Celular**, esta iniciativa tiene varios años de proponerse a la Subgerencia General de Negocios, pero no ha tenido avance por la recién salida de T24, esperamos el próximo año se esté aprobando.

**5.3.2 Modelo de Negocios**, esta propuesta va enfocada a dar un servicio al cliente de forma integrada, pero por razones de prioridades no ha sido posible de dar continuidad.

**5.3.3 Plan de trabajo para el uso de los Quioscos de Servicio Web**, se adjunta este plan, mismo que será comunicado a las oficinas para que se utilicen los quioscos de servicio Web. Este plan será avalado y entregado por la Banca de Personas para ser aplicado en cada una de las oficinas del Banco que cuentas con el dispositivo en mención.

**5.3.4 Se adjunta el Cierre de la iniciativa de Quioscos de Servicio Web**, para dar continuidad a las estrategias de Quioscos.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Oficio DCE-139-2015

### 6. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República

Con respecto a las Declaraciones Juradas de Bienes, fueron presentadas en tiempo y forma.

### 7. Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No hubo disposiciones giradas por órgano de control externo.

### 8. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.

Las recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna, se han estado atendiendo de conformidad a las fecha de cumplimiento establecidas.

Actualmente se tienen asignadas 9 recomendaciones con fecha de cumplimiento noviembre del 2015. De las cuales se han cumplido con 2 recomendaciones al 31 de octubre del 2015.

