



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Víctor Rodríguez Bogantes
Dependencia:	Dirección de Canales
Periodo de Gestión:	22 de marzo 2020 al 05 de agosto 2020
Fecha:	05/08/2020

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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICE

Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión.....	2
Labor Sustantiva Institucional.....	2
Cambios en el entorno	3
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	3
Acciones sobre el Control Interno.....	3
Principales Logros	4
Proyectos más relevantes.....	7
Administración de Recursos Financieros.....	8
Subgerencia y Observaciones.....	8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo	8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna	8
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	8
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público.....	9



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

Este informe de fin de labores se hace en cumplimiento con lo dispuesto por la Contraloría General de la República en “Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto en el inciso E) del Artículo 12 de la Ley General de Control Interno D-1-2005-CO-DFOE”.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

Ocupé la posición de Jefatura de la Dirección de Canales del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, del 22 de marzo al 05 de agosto 2020.

Objetivo General:

- Desarrollar e implementar estrategias que permitan ampliar los canales de servicio del Conglomerado.

Funciones:

- ✓ Crear iniciativas para suplir, mantener, desarrollar e implementar herramientas para innovar en los canales según los estudios de calidad y valor al negocio del canal.
- ✓ Proveer diferenciación competitiva para los segmentos de la Banca de Personas, la Banca Empresarial y Banca Social mediante el robustecimiento e innovación de los canales electrónicos y alternos.
- ✓ Proveer capacidad y flexibilidad para crecer y adaptarse rápidamente a las exigencias del negocio y las demandas de los segmentos de mercado del Banco.
- ✓ Centralizar la planificación y gestión de los canales electrónicos y alternos.
- ✓ Proveer elementos de control, confiabilidad y seguridad en los distintos ámbitos de diseño y operación de los canales, de manera conjunta con la Dirección de T.I.
- ✓ Facilitar la integración de los diferentes tipos de canales (electrónicos y alternos) con la estrategia de negocios.
- ✓ Proveer foco estratégico de negocio para el diseño de la estrategia de T.I.
- ✓ Gestionar el uso adecuado de los canales alternos y electrónicos que el Banco defina para sus productos y servicios.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- ✓ Promover y controlar la efectividad y rentabilidad de los canales alternos y electrónicos que se implementen.
- ✓ Definir los canales alternos y electrónicos que favorezcan el logro de las metas y contribuyan a la estrategia de negocio.
- ✓ Promover la mejora continua de los canales alternos y electrónicos.
- ✓ Planificar de manera conjunta con la Subgerencia General de Negocios las estrategias para los segmentos de personas, micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, así como con las organizaciones e instituciones de la economía social solidaria, brindando los distintos canales de atención que demanda la población cliente del Conglomerado.
- ✓ Establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno Institucional en el manejo de canales de servicio.
- ✓ Asistir a las sesiones de Junta Directiva Nacional cuando corresponda o por delegación, así como ser representante del Banco en diversos eventos.
- ✓ Cumplir las metas de uso de los canales, así como cualquier meta que se establezca incluyendo las comerciales que se asignen a esa dirección.

Cambios en el entorno

Durante el período de esta gestión, no se presentaron cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional, salvo aquellos cambios de actualizaciones de documentos emitidos por los entes reguladores del quehacer del Banco Popular.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Las calificaciones obtenidas a diciembre 2019 de las dependencias adscritas a la Dirección a mi cargo, según **UTEG-307-2019** fueron las siguientes:

DIRECCIÓN DE CANALES				
Oficina	Calificación RO	Resultado RO	Calificación CI	Resultado CI
DIVISIÓN CANALES ALTERNOS	0%	Excelente	0%	Excelente
DIVISIÓN CANALES ELECTRÓNICOS	0%	Excelente	0%	Excelente
ÁREA DE BANCA FÁCIL	0%	Excelente	0%	Excelente
CALIFICACIÓN DE LA DIRECCIÓN	0%	Excelente	0%	Excelente

Acciones sobre el Control Interno

Durante el periodo y con el fin de atender en tiempo y forma con el cumplimiento del sistema de Control Interno Institucional, se procedió durante esta gestión al acatamiento de la normativa interna y externa establecida.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros

División de Canales Alternos:

Para el canal Cajeros Automáticos se continuó con el cumplimiento de los cronogramas de actividades para la implementación de los desarrollos de las siguientes funcionalidades:

- ✓ Seguimiento de la implementación del cobro de comisión "Surcharge VISA"
- ✓ Actualización de la "Estrategia Comercial del Canal Cajeros Automáticos"
- ✓ Implementación del código IBAN en ATM
- ✓ Implementación de SINPE Móvil en ATM (afiliación y desafiliación)
- ✓ Implementación de Adquierecia MasterCard en ATM.

Asimismo, en conjunto con la Subgerencia General de Negocios, División Centro Nacional de Tarjetas y el Área de Contabilidad, se dio por concluida la fase final de la implementación del Cobro de Surcharge VISA con la revisión de la cuenta contable a registrar.

Seguimiento con la directriz emitida en los Planes de Acción, se logró el cumplimiento de las actividades y acciones según los plazos establecidos.

Se estableció el cálculo del "Índice de desempeño", un dato que permite un mejor control de la usabilidad de cada uno de los Cajeros Multi Servicio; por la cantidad de transacciones promedio para un periodo determinado, en este caso, para el periodo comprendido de setiembre 2019 a julio 2020.

El objetivo identificar cuántos y cuáles cajeros Multi Servicio se encuentran en su indicador de desempeño, "Arriba del Promedio", o "Debajo del Promedio" y solicitar a las oficinas incentivar la promoción del canal.

Con respecto a la implementación de nuevas funcionalidades y mejoras, se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ Se logró contar con el criterio emitido por parte de la División Oficialía de Cumplimiento, para aprobar el límite de depósito en los Cajeros Multi Servicio por transacción y no por cada cliente.
- ✓ Se solicitó al área de Cajeros Automáticos iniciar las gestiones necesarias para implementar la funcionalidad de "Reciclaje de efectivo en ATM".
- ✓ Se elaboró el modelo de instalación para definir donde se puede instalar cajeros Multi Servicios en Agencias según directriz de plan acción Gestión del Pasivo y se definieron 6 nuevas ubicaciones.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- ✓ Se continuó con el desarrollo de acciones para contar con una segunda marca en Adquirencia, en cajeros automáticos.

Canal Teléfono Naranja

En cumplimiento con los planes de acción 2020 y a las mejoras de este canal, se logró el cumplimiento de las actividades y acciones según los plazos establecidos según el siguiente detalle:

- ✓ Modificación del plan de acción de Transformación de la Red Comercial para redefinir el rumbo del canal.
- ✓ Inclusión de las ubicaciones del Teléfono Naranja Modelo de Lobby en el “App Banca Móvil BPDC” (pantalla principal), para que los clientes puedan localizar por provincia a las Oficinas Comerciales que cuentan con el canal y así facilitar su ubicación.
- ✓ Se dio inicio a las gestiones para expandir este canal a un acceso por medio del APP de Banca Móvil (se definió no continuar su expansión por medio de oficinas físicas).

Conexión BP (Plataforma Red de Adquirencia Bancaria):

El canal denominado Conexión BP fue lanzado el 9 de diciembre del 2019, es un canal que permite a los comercios la aceptación de pagos de sus bienes y servicios con Tarjetas de Crédito y Débito.

Se logra afiliar un número importante de comercios a través de la Fuerza de Ventas de Conexión BP.

Desde su lanzamiento se ha venido desarrollando mejoras continuas a la plataforma del canal, así como nuevas oportunidades de negocios y relaciones comerciales para fortalecer la Red:

Incorporación de una segunda marca a la Plataforma de Adquirencia.

Se logró certificar una segunda marca a la red de Adquirencia, por lo que a través de la plataforma de comercio electrónico, se podrán recibir tarjetas de débito y crédito como medio de pago en línea.

- **Plataforma de Comercio Electrónico e-commerce.**

Para la generación de nuevos negocios de pagos con Tarjetas de Débito y Crédito mediante una pasarela de pagos que se comercializará a los diversos sectores productivos del país, y en la que se está trabajando fuertemente, en el desarrollo de la estrategia comercial, la agilidad y oportunidad para realizar sus transacciones por medio de comercio electrónico, a la vez que dará acceso a condiciones diferenciadas ofrecidas por el Banco en productos y servicios financieros.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- **Desarrollo del Plan de capacitación Virtual a oficinas comerciales del Banco de la plataforma de Adquirencia CONEXIÓN BP.**

En colaboración con la Dirección Banca de Personas, Dirección Banca Empresarial y la Dirección de Capital Humano, se coordinó el desarrollo de un plan de Capacitación Nacional, para las Oficinas del Banco, Ejecutivo de Banca Empresarial y BP Global, logrando capacitar un número importante de funcionarios para la venta de Conexión BP.

App Punto BP “Pago a Terceros”

Para este canal se continuó trabajando en los siguientes desarrollos a implementar:

- ✓ Pago de Servicios
- ✓ Retiro de Efectivo

Detalles los servicios en etapa de desarrollo:

Retiro de efectivo:

Este servicio se encuentra actualmente en etapa de desarrollo por parte del equipo de TI y las empresas desarrolladoras.

Pago de servicios Públicos y Privados en efectivo:

Este servicio ofrece la posibilidad a los clientes de realizar los pagos de Servicios Públicos y Privados en efectivo en los comercios afiliados a la red de Punto BP.

Este servicio se encuentra actualmente en etapa de desarrollo por parte del equipo de TI y las empresas desarrolladoras.

División de Canales Electrónicos:

Gestiones realizadas para el cumplimiento del COVID1 y COVID2.

- **Página Web:**
 - ✓ Rediseño del home principal con contenido de las acciones hechas por el CFBP.
 - ✓ Formulario Beneficio Solidario.
 - ✓ Banners informativos (Coronavirus, No coma Cuento).
 - ✓ Formulario y Banner solicitud FCL- Pensiones.
 - ✓ Repositorio de imágenes para correos FCL-Pensiones.
 - ✓ Formulario solicitud app Teledocor-Popular Seguros.
 - ✓ Consulta del depósito del bono proteger.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- ✓ Bloqueo de la tarjeta mediante el chat.
- ✓ Solicitud de reclamo de cargos en la tarjeta.

- **App Banca Móvil.**

- ✓ Donaciones por SINPE Móvil: La mejora permite el asociar un número celular (que el banco defina), a una cuenta del Banco Popular en moneda COLONES, con el propósito de tener a disposición de nuestros clientes este número celular, para el recibo de donaciones mediante el servicio SINPE Móvil.
- ✓ Donaciones a una cuenta: La mejora permite a los clientes realizar sus aportes a una cuenta del BP tanto en dólares como en colones, para el recibo de donaciones.
- ✓ Se han realizado esfuerzo de activar más servicios en la Web Comercial con el fin de que los clientes no tengan que ir a las Oficinas.

Área de Banca Fácil

Implementación de un “*chatbot*”, para mejorar los tiempos de respuesta al cliente.

- ✓ En el primer trimestre, se mejoró la atención de clientes empresariales, incorporando servicios resolutivos en los canales: whatsapp, 800 Mipymes.
- ✓ En coordinación con la Banca Empresarial, se trabaja en el planteamiento e implementación de un servicio especializado para clientes jurídicos.
- ✓ Implementación de servicio de chat para el bloqueo de tarjetas.
- ✓ Implementación de línea gratuita.
- ✓ Implementación de un IVR que atiende automáticamente a persona que consulte por el depósito de su bono proteger.

Proyectos más relevantes

Ya se encuentra finiquitado el servicio API Business de Whatsapp, para el Banco. El nuevo número es el 8502-2020.

Desarrollo y Diseño del Sitio Web Comercial Conglomerado. Se está trabajando en la construcción de un único Portal Conglomerado Web, de manera tal que todas las sociedades integrantes del Grupo y el mismo Banco puedan accederse por el mismo sitio, permitiendo a los usuarios visualizar en su conjunto los productos y servicios institucionales.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Administración de Recursos Financieros

Los recursos utilizados son autorizados y monitoreados a través de la herramienta denominada SIPRE y cumplen con los lineamientos institucionales establecidos para tal efecto; los recursos fueron administrados bajo un estricto control y sin despilfarros; esto en apego a la política de Contención del Gasto Institucional.

Subgerencia y Observaciones

En relación con los aspectos más relevantes de esta Dirección, se debe dar una estrecha supervisión, control y coordinación con la Dirección de Tecnología de Información, para monitorear el avance del desarrollo de los diferentes proyectos que actualmente están en curso, ya que existe una codependencia absoluta del esfuerzo que realice esta Dirección y la Dirección de Investigación de Mercados para la culminación de los mismos.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República

Este apartado no aplica.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Este apartado no aplica.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Este apartado no aplica.

Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.

Este apartado no aplica.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público

El suscrito conoce que la información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de los canales aprobados por el Conglomerado Financiero Banco Popular.