

Banco Popular y de Desarrollo Comunal
Subproceso Banca Fácil

Informe Final de Gestión Período 18 Febrero del 2008 al 12 Marzo 2010

Brenda García Arauz

1. Presentación

En cumplimiento del artículo 12 inciso e de la Ley General de Control Interno, así como, de la Circular DDHO-C-044-2007 de la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, remito el correspondiente informe final de gestión al cargo que ocupé como Supervisora del Call Center de Servicios del Subproceso de Banca Fácil entre el período de 13 Febrero 2008 al 12 de Marzo del 2010.

2. Resumen Ejecutivo

El crecimiento que ha tenido Banca fácil como administrador de canales en los últimos cuatro años lo ha obligado a cambiar de estructura, separando la gestión de ventas que se genera en el análisis de un crédito de la operativa que genera la atención de consultas, información, seguimiento a tramites, etc.

Lo anterior, hizo que Banca Fácil creara una área nueva con una estructura diferente denominada "Call Center de Servicios", la misma permite ofrecer un servicio de preventa y post venta a los clientes que ingresan por la Central de Banca Fácil (2202-2020), principalmente consultas y servicios como:

1. Apertura de cuentas
2. Clubs de ahorros
3. Solicitud y bloqueos por robo o fraude de las tarjetas de débito y crédito
4. Giros BP Combo y Vales
5. Información general de los productos
6. Ubicación de las oficinas
7. Campañas del Banco
8. Tener un contacto más operativo con los Centro de Negocios

La creación de esta nueva área ha permitió obtener un servicio más directo y eficiente con los clientes, evitando que estos vayan a las oficinas del Banco. Se ha logrado mejorar los indicadores de servicio disminuyendo la cantidad de abandonos y los tiempos en cola de espera para las

Banco Popular y de Desarrollo Comunal
Subproceso Banca Fácil

Informe Final de Gestión Periodo 18 Febrero del 2008 al 12 Marzo 2010

Brenda García Arauz

llamadas entrantes. También se han logrado tener estadísticas más precisa de los niveles de servicios y de la gestión de ventas de cada asesor.

En un inicio el Call Center de Servicios estuvo conformado por 19 asesores (10 en servicios y 9 en 800-Tarjetas), actualmente hay 31 funcionarios y un supervisor a cargo. A su vez el Call de Servicios esta dividido en dos Áreas: 800-Tarjetas y Servicios, ambas con horarios y funciones diferentes.

En el caso de 800-Tarjetas y Servicios, los asesores tienen los siguientes horarios y funciones que se detallan en el anexo No.1, los mismos fueron hechos con el propósito de mejorar los niveles de servicios y atender la mayor cantidad de llamadas.

El Subproceso de Banca Fácil está estructurado por 7 áreas:

1. Call Center de Servicio
2. Call Center de Crédito
3. Control y Monitoreo
4. Popular en línea
5. Firma Digital
6. Popular Express
7. Área de Outsourcing

Durante mis dos años de labor se realizaron las siguientes gestiones:

- Se agrupo físicamente al personal en el área que actualmente ocupan con el fin de mejorar la supervisión, control y asesoría del grupo de trabajo.
- Se modifíco el horario de jornada de los asesores, así como de sus tiempos de alimentación con el fin de atender la mayor cantidad de llamadas y mejorar los niveles de servicios.
- Se les definió y comuníco a los asesores las metas y objetivos propuestos para el área
- Se revisaron los procedimientos con el fin de mejorar los niveles de respuesta al cliente.
- Verificar el cumplimiento de procedimientos así como las metas de control interno.

Banco Popular y de Desarrollo Comunal
Subproceso Banca Fácil

Informe Final de Gestión Periodo 18 Febrero del 2008 al 12 Marzo 2010

Brenda García Arauz

- Se mejoró el control de asistencia del personal, y se logró hacer cumplir el cuadro de vacaciones (c/cuatrimestre).
- Se llevó un control y seguimiento de las estadísticas de las llamadas por mes.
- Se brindo soporte al área de outsourcing en relación a ciertas campañas.
- Se llevó un control de la administración de los usuarios.
- Personalmente formé parte del comité del nivel resolutorio de los créditos de Banca Fácil.
- Se atendió requerimientos varios de la Banca de Personas, así como de algunos Centros de Negocios.

3. Resultado de la Gestión

3.1 Referencia de la labor sustantiva de Banca Fácil – Call Center de Servicios

El Subproceso de Banca Fácil es un área adscrita a la Dirección de la Banca de Personas. A partir de febrero del 2008 forme parte del área como supervisora del Call Center de Servicios, el mismo está ubicado físicamente en el 5to piso del Edificio Equus en San Pedro, finalizando mi gestión el 12 de marzo del 2010.

Con el apoyo de un equipo de trabajo de 31 funcionarios, el área asumió el reto de brindar información oportuna a los clientes que llamaban al Call Center, así como asistir a las diferentes áreas del Banco que solicitaron ayuda o apoyo, las funciones resumidas del grupo son:

Funciones del Personal

PUESTO	Jornada	Función
SUPERVISION	8:30 hrs	Supervisor del Área: Encargada del personal del Call de Servicios y 800 Tarjetas - Central de Tarjetas (área que labore los 365 días al año, 24 hrs), responsable por que el área cumpla con las metas y objetivos propuestos tanto en el PACO como en el BOP, y verificar el cumplimiento de procedimientos así como las metas de control interno.
PERSONAL DE APOYO	7:30hrs Jornada Mixta	Personal de apoyo: Atención de llamadas entrantes de 800 Tarjetas (bloqueo de tarjetas y Token) VISA PLATINUM Y VISA INTERNACIONAL (ÁREA QUE LABORA LOS 365 DÍAS AL AÑO, LAS 24HRS), atención a solicitud popular en línea, token, atención y seguimiento a correos de Popular Visa, Popular Ahorros y soporte al área administrativa.
ASESOR DE CAPTACION	8:30 hrs	Asesor de servicios: responsable de tramitar los clubs de ahorros de ITS y ahorro escolar de la Banca Patronal, atención de llamadas entrantes de servicios en el momento en que el piloto de servicios sobrepasa la capacidad instalada
ASESOR DE SERVICIOS	8:30 hrs / 6 horas	Asesor de servicios: atención de llamadas entrantes (apertura de cuentas de ahorros, giro de crédito, club de ahorros, consulta de ahorro a plazo, solicitud de tarjeta débito, consulta de fracciones, información web y token, así como, apoyo a consultas de cobro).
ASESOR DE SERVICIOS, CENTRAL TARJETAS	8:30 hrs / 24 horas	Asesor de servicios 800 Tarjetas: atención de llamadas entrantes de 800 tarjetas (bloqueo y consultas de tarjetas de crédito, débito y platinum, atención reclamos de puntos de venta - Credomatic, ATH, Banco Nacional, resolución de posible estafas y monitoreo de ATH).

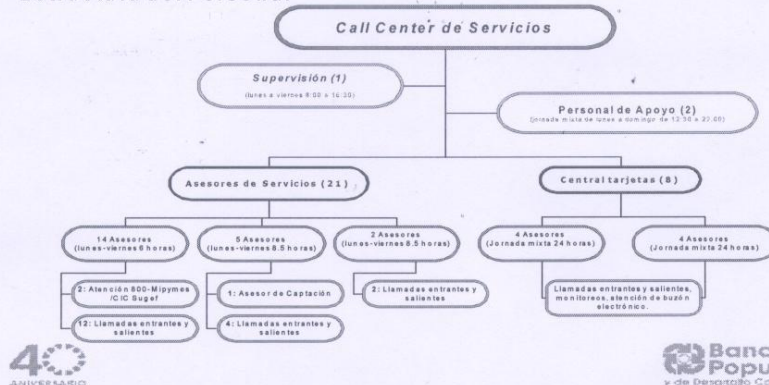
Banco Popular y de Desarrollo Comunal
Subproceso Banca Fácil

Informe Final de Gestión Periodo 18 Febrero del 2008 al 12 Marzo 2010

Brenda García Arauz

Para brindar un soporte eficiente el grupo de trabajo se dividió en:

Estructura del Personal



El detalle de mis funciones como supervisora del Call Center de servicios se presenta a continuación:

- Cumplir con las metas y objetivos establecidos por la jefatura, propiciando el trabajo en equipo y la comunicación.
- Transmitir los planes y las metas diseñados por la jefatura
- Gestionar los requerimientos solicitados por la Banca de Persona
- Velar por que los funcionarios (Call de Servicios – Central de Bloqueos) cumplan con lo establecido en la política de vacaciones, así como, llevar el control del reporte de asistencia.
- Supervisar y coordinar los horarios del personal de apoyo, así como, las vacaciones del personal de la Central de Tarjetas (personal de 24 hrs., 7 días, 365 días)
- Vigilar y verificar que los funcionarios de la Central de Tarjetas (personal 24 hrs., 7 días, 365 días), cumplan con los procedimientos establecidos en los monitoreos, reversiones y bloqueos de las tarjetas de crédito y débito de Banco.
- Coordinar con el Proceso de tarjetas lo relacionado con las tarjetas de crédito y débito del Banco, así como, actualización de los procedimientos y capacitaciones.

Banco Popular y de Desarrollo Comunal
Subproceso Banca Fácil

Informe Final de Gestión Periodo 18 Febrero del 2008 al 12 Marzo 2010

Brenda García Arauz

- Control y revisión de pago de horas extras y taxis de los funcionarios de la Central de Tarjetas (personal de 24 hrs., 7 días, 365 días)
- Atender requerimientos del Call Center de Crédito
- Confección y seguimiento a la evaluación de los BDP de los funcionarios del Call de Servicios y Central de Tarjetas.
- Llevar la administración del Top Secret y de los accesos al Sistema de VISA
- Administrar, organizar, coordinar y supervisar el personal a cargo y sus funciones, seguimientos de metas, aplicación de normativas, información y actualización a los Asesores sobre los nuevos productos y servicios.
- Llevar a cabo los trabajos establecidos por la Jefatura inmediata y participación en la implementación de estrategias y negocios propios del canal.
- Análisis, confección y presentación de informes a la jefatura sobre las actividades realizadas en el área.
- Velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por la Institución, así como la elaboración y actualización de los procedimientos operativos de Banca Fácil.
- Supervisar el desempeño y administración del Recurso Humano, a través de una adecuada delegación de funciones.
- Analizar, evaluar, y velar por que el área cumpla con los mecanismos administrativos, Control Interno, cumplimiento de Políticas, Normas y Reglamentos de los diferentes procesos.
- Participar en reuniones mensuales con el personal para comunicar los resultados de diversas evaluaciones (BDP y grado de desempeño) y avance de meta
- Aprobar e Integrar el comité del nivel resolutivo de los créditos propios del canal.
- Controlar la ejecución de los requerimientos solicitados por las empresas de outsourcing.
- Administrar los requerimientos de los productos de 800-Mipymes en coordinación con la Banca de Desarrollo.
- Ejecutar otras tareas propias del puesto

Banco Popular y de Desarrollo Comunal
Subproceso Banca Fácil

Informe Final de Gestión Periodo 18 Febrero del 2008 al 12 Marzo 2010

Brenda García Arauz

Al recibir el área de servicios en el año 2008 el nivel de servicios del año anterior se mantenían en un 79.18% y durante mi gestión en conjunto con los 31 asesores, se logró mejorar los niveles de servicio del área, pasando de un 80% en el 2008 a un 92% al cierre del año 2009 (efectividad en las llamadas), el resultado se presenta en el anexo N.2 comparativo entre las atendidas de los años 2008 y 2009.

3.2 Cambios habidos en el entorno durante el período de la gestión

A la fecha no se han dado cambios al entorno producto de permutas en el ordenamiento jurídico.

3.3 Estado de la autoevaluación del sistema de control interno

La última evaluación de Control Interno fue aplicada al Subproceso de Banca Fácil fue febrero 2009, a la fecha no hay recomendaciones pendientes.

3.4 Principales logros alcanzados durante la gestión

Durante mi gestión puedo enumerar los siguientes logros alcanzados:

- Se agrupó físicamente al personal del Call Center de Servicios en el área que actualmente ocupan, esto ha permitido mejorar la supervisión, control y asesoría del grupo de trabajo.
- Se modificó el horario de jornada a los asesores servicios, tal como sus tiempos de alimentación con el fin de atender una mayor cantidad de llamadas y mejorar los niveles de servicios.
- Se lograron mejorar los niveles de servicio hasta llegar a una efectividad del 92% (en promedio) al cierre del 2009, en el año 2008 el nivel de efectividad era de un 80% (en promedio), obteniendo una mejora del 12%.
- Se les definió y comunicó a los asesores las metas y objetivos propuestos para el área
- Se revisaron los procedimientos con el fin de mejorar el proceso los niveles de respuesta al cliente.

Banco Popular y de Desarrollo Comunal
Subproceso Banca Fácil

Informe Final de Gestión Periodo 18 Febrero del 2008 al 12 Marzo 2010

Brenda García Arauz

- Verificar el cumplimiento de procedimientos así como las metas de control interno.
- Se gestiono que los funcionarios (Call de Servicios – Central de Bloqueos) cumplan con lo establecido en la política de vacaciones, así como, llevar el control del reporte de asistencia, todo esto según lo que estipulan las políticas y normas de control interno.
- Se llevó un control y seguimiento de las estadísticas de las llamadas del mes.
- Se brindo soporte al área de outsourcing en relación a ciertas campañas.
- Se llevó un control de la administración de los usuarios.
- Se vigilo y verifco que los funcionarios de la Central de Tarjetas (personal 24 hrs., 7 días, 365 días), cumplieran con los procedimientos establecidos en los monitoreos, reversiones y bloqueos de las tarjetas de crédito y débito de Banco.
- Conformé parte del comité del nivel resolutivo de los créditos de Banca Fácil.
- Se definieron los indicadores para la evaluación de los BDP de los funcionarios del Call de Servicios y Central de Tarjetas.
- Se llevaron a cabo los trabajos establecidos por la Jefatura inmediata y participación en la implementación de estrategias y negocios propios del canal.

3.5 Sugerencias para la buena marcha del Subproceso de Banca Fácil – Call Center de Servicios

Para darle continuidad a la buena gestión que ha estado desarrollando el grupo de trabajo del Call de Servicios es necesaria:

- Brindar capacitación a los miembros del grupo de trabajo en los productos y servicios del Banco
- Debe existir una buena comunicación entre el supervisor y los asesores de servicios, haciendo reuniones mensuales de coordinación
- Digitalizar la información de los bloqueos de Banca Fácil por medio de alguna herramienta o software
- Actualizar las computadoras de los asesores para que brinden un servicio más ágil y oportuno
- Realizar una redistribución del área física para minimizar el riesgo de robo o pérdida de equipos por parte de los funcionarios que trabajan en turnos de 24 Horas

Banco Popular y de Desarrollo Comunal
Subproceso Banca Fácil

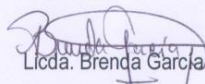
Informe Final de Gestión Período 18 Febrero del 2008 al 12 Marzo 2010

Brenda García Arauz

- Automatizar los proceso de bloqueos de tarjetas por medio del IVR
- Realizar la implementación del proyecto 800-mipymes como centro de atención empresarial
- Implementar las normas PCI de Visa Internacional

3.6 Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones de Auditoría.

A la fecha no hay recomendaciones de Auditoría por atender



Licda. Brenda García Arauz

Supervisora Call Center de Servicios

Subproceso Banca Fácil

Banco Popular y de Desarrollo Comunal
Subproceso Banca Fácil

Informe Final de Gestión Periodo 18 Febrero del 2008 al 12 Marzo 2010

Brenda García Arauz

4. Anexos

1. Tabla – horarios y funciones de los asesores de servicios

CALL DE SERVICIOS			
CANTIDAD DE FUNCIONARIOS	DETALLE	JORNADAS	FUNCIONES
		Su	Supervisor del Área: Encargada del personal del Call de Servicios y 600 Tarjetas - Central de Tarjetas (área que labora los 365 días al año, 24 hrs), responsable por que el área cumpla con los metas y objetivos propuestos, verificar el cumplimiento de procedimientos así como las metas de control interno, control de asistencia personal, hacer y cumplir el cuadro de vacaciones (cuatrimestre), Evaluación desempeño, BDP, reporte de telefonía, coordinar permisos, incapacidad, cambio de horario, horario de jornada laboral, alimentación, seguimiento a los correos de popular en línea, popular ahorros, 600 tarjetas, ATM, planificación de capacitaciones, requerimientos de la Banca de Persona (benchmarking etc), coordinar lo relacionado a campaña de ITS (clubs de ahorros y/o ríngente), seguimiento a las auditorías servicios y 600 tarjetas mensua, evaluar al personal de apoyo trimestralmente, responsable de realizar reuniones mensuales con el personal, realizar minutas de las reuniones, comunicar cambios de los productos, revisar los procedimientos del área, administrar los
Supervisor:	1	08:00 AM a 04:30 PM, (de L - V)	Personal de apoyo: atención de llamadas entrantes de 600 Tarjetas (bloque de tarjetas y/o token) VISA PLATINUM Y VISA INTERNACIONAL (AREA QUE LABORA LOS 365 DIAS AL AÑO, LAS 24HRS), atención a solicitud popular en línea, token, atención y seguimiento a correos de Popular Visa y soporte al área administrativa (requisición, auditorías 600 y call de servicios una vez al mes, atención aco reos de trámite de clientes, coordinar cambios y accesos de los usuarios al SACI)
Personal de Apoyo	2	12:30 PM a 10:00 PM, Horario rotativo (4 días labora X 3 libres)	
Total funcionarios	3		

Banco Popular y de Desarrollo Comunal
Subproceso Banca Fácil

Informe Final de Gestión Periodo 18 Febrero del 2008 al 12 Marzo 2010

Brenda García Arauz

CANTIDAD DE FUNCIONARIOS	DETALLE	JORNADAS	FUNCIONES
Asesores 8:30 hrs	5	8:00 AM A 4:30 PM	Asesor de servicios: atención de llamadas entrantes (apertura de cuentas de ahorros, giro de crédito, club de ahorros, consulta de ahorro a plazo, solicitud de tarjeta débito, consulta de fracciones, información web y token, así como, apoyo a consultas de cobro).
Asesores 8:30 hrs	2	8:00 AM A 4:30 PM	Asesor de servicios: atención de llamadas entrantes (apertura de cuentas de ahorros, giro de crédito, club de ahorros, consulta de ahorro a plazo, solicitud de tarjeta débito, consulta de fracciones, información web y token, así como, apoyo a consultas de cobro).
Asesores 6:00 hrs	14	8:00 AM A 2:00 PM Y 2:00 PM A 8:00 PM	Asesor de servicios: atención de llamadas entrantes (apertura de cuentas de ahorros, giro de crédito, club de ahorros, consulta de ahorro a plazo, solicitud de tarjeta débito, consulta de fracciones, información web y token, así como, apoyo a consultas de cobro).
Asesores Horario 24 hrs 365 días	2	6:00 AM A 2:30 PM, 2:30 PM A 10:00 PM, 5:00 PM A 11:30 PM Y DE 11:30 PM A 6:00 AM	Asesor de servicios 800 Tarjetas: atención de llamadas entrantes de 800 tarjetas (bloqueo y consultas de tarjetas de crédito, débito y platinum, atención reclamos de puntos de venta - Credomatic, ATH, Banco Nacional, resolución de posible estafas y monitoreo de ATH).
Asesores Horario 24 hrs 365 días	1	L-M 6:00 AM A 2:30 PM Y S-D 8:00 AM A 4:30 PM	Asesor de servicios 800 Tarjetas: atención de llamadas entrantes de 800 tarjetas (bloqueo y consultas de tarjetas de crédito, débito y platinum, atención reclamos de puntos de venta - Credomatic, ATH, Banco Nacional, resolución de posible estafas y monitoreo de ATH).
Asesores Horario 24 hrs 365 días	1	L-V 8:00 AM A 4:30 PM	Asesor de servicios 800 Tarjetas: atención de llamadas entrantes de 800 tarjetas (bloqueo y consultas de tarjetas de crédito, débito y platinum, atención reclamos de puntos de venta - Credomatic, ATH, Banco Nacional, resolución de posible estafas y monitoreo de ATH).
Asesores Horario 24 hrs 365 días	3	6:00 AM A 2:30 PM, 2:30 PM A 10:00 PM, 5:00 PM A 11:30 PM Y DE 11:30 PM A 6:00 AM	Asesor de servicios 800 Tarjetas: atención de llamadas entrantes de 800 tarjetas (bloqueo y consultas de tarjetas de crédito, débito y platinum, atención reclamos de puntos de venta - Credomatic, ATH, Banco Nacional, resolución de posible estafas y monitoreo de ATH).
Asesores Horario 24 hrs 365 días	1	6:00 AM A 2:30 PM, 2:30 PM A 10:00 PM, 5:00 PM A 11:30 PM Y DE 11:30 PM A 6:00 AM	Asesor de servicios 800 Tarjetas: atención de llamadas entrantes de 800 tarjetas (bloqueo y consultas de tarjetas de crédito, débito y platinum, atención reclamos de puntos de venta - Credomatic, ATH, Banco Nacional, resolución de posible estafas y monitoreo de ATH).
Total funcionarios	29		

Banco Popular y de Desarrollo Comunal
Subproceso Banca Fácil

Informe Final de Gestión Periodo 18 Febrero del 2008 al 12 Marzo 2010

Brenda García Arauz

2. Tabla - comparativo entre las atendidas de los años 2008 y 2009

Estadísticas generales del 2008.

SERVICIOS			
mes	Llamadas recibidas en estado abierto	Llamadas atendidas	Eficacia %
Enero	16772	12057	73
Febrero	22212	15173	69
Marzo	19027	14553	69
Abril	20150	16696	83
Mayo	20876	17471	84
Junio	20218	17451	85
Julio	22713	19609	87
Agosto	23742	18977	78
Septiembre	26250	19444	78
Octubre	28363	22353	81
Noviembre	20720	17116	87
Diciembre	20621	16965	89
PROMEDIO	21805	17322	80

Estadísticas generales del 2008.

CENTRAL DE TARJETAS			
mes	Llamadas recibidas en estado abierto	Llamadas atendidas	Eficacia %
Enero	8351	7191	86
Febrero	7133	6138	86
Marzo	6458	5718	87
Abril	6767	5639	84
Mayo	7324	5896	82
Junio	6128	5418	89
Julio	7029	4576	85
Agosto	8158	6954	86
Septiembre	8023	6779	86
Octubre	8390	7142	85
Noviembre	8285	6709	84
Diciembre	10843	8304	80
PROMEDIO	7741	6372	85

Estadísticas generales del 2009.

SERVICIOS			
mes	Llamadas recibidas en estado abierto	Llamadas atendidas	Eficacia %
Enero	22935	20260	92
Febrero	20290	18939	93
Marzo	27506	25043	95
Abril	22554	21073	94
Mayo	22828	21034	94
Junio	21656	18898	89
Julio	22775	19629	87
Agosto	22127	19493	91
Septiembre	25169	22583	92
Octubre	20422	19047	93
Noviembre	20604	19120	94
Diciembre	27448	23302	93
PROMEDIO	23026	20702	92

Estadísticas generales del 2009.

CENTRAL DE TARJETAS			
mes	Llamadas recibidas en estado abierto	Llamadas atendidas	Eficacia %
Enero	8022	6525	82
Febrero	7298	5909	83
Marzo	7199	6102	84
Abril	6920	5772	84
Mayo	7738	6289	81
Junio	8494	6659	78
Julio	8166	6508	80
Agosto	8020	6823	86
Septiembre	7685	6563	85
Octubre	7816	6496	84
Noviembre	8334	6672	82
Diciembre	10190	7979	78
PROMEDIO	7990	6525	82