

#1036

CBP-A2



## División de Operaciones

12 de abril 2019  
DO-73-2019



MBA  
Graciela Vargas Castillo, Jefe  
Dirección Capital Humano

Delegado a: Lilli Q.

Atender  Informativo  Hablemos

Directora: Graciela Vargas C.

Firma: [Signature]

Fecha: 22/4/19.

Estimada señora:

En atención al correo electrónico del lunes 08 de abril del 2019, de las 09:48 am, de recordatorio de presentación del Informe Final de Gestión, recibido por el suscrito y conforme a lo dispuesto en la Ley General de Control Interno No. 8292 y en acatamiento a lo estipulado en la directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE (Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley General de Control Interno), se adjunta a este oficio Informe de Cierre de Gestión del periodo comprendido del mes de Mayo del 2017 al 05 de abril del 2019 inclusive que señala, entre otros:

- Resultados de la gestión
- Principales logros
- Proyectos relevantes
- Administración de los recursos y
- Sugerencias

No omito manifestarle la importancia del capítulo de sugerencias donde se plasma los procesos en trámite que requieren una atención inmediata de la persona que asuma la coordinación de esta División.

---

Quedo a sus órdenes para sentarnos a conversar sobre cualquier detalle que requiera un análisis más exhaustivo, en vista que, por normativa, este informe no puede contener información detallada dado que es información pública.

Cordialmente,

GIOVANNI      Firmado digitalmente por  
ALBERTO      GIOVANNI ALBERTO  
RODRIGUEZ    RODRIGUEZ CASTRO  
CASTRO (FIRMA) (FIRMA)  
Fecha: 2019.04.12 16:13:41  
-06'00'

MBA. Giovanni Rodríguez C.

c.c. Dirección Servicios al Negocio  
c.c. Maribel Chavarria Rugama

---

**“INFORMACION DE USO INTERNO.**

La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente”. Tel: 2104-5545



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Giovanni Rodriguez Castro
Dependencia:	División de Operaciones
Periodo de Gestión:	Mayo 2017 al 05 de abril 2019
Fecha:	10/04/2019

---

## 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

### Tabla de contenido

Presentación .....	2
Resultados de la gestión .....	3
Labor Sustantiva Institucional .....	3
Objetivo General de la División de Operaciones .....	3
Principales funciones de la División de Operaciones .....	4
Cambios en el entorno .....	5
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	5
Acciones sobre el Control Interno .....	6
Estado de la Evaluación de Servicio al Cliente .....	6
Balance Score Card .....	6
Resultados Clima Organizacional .....	6
Planes de Mitigación .....	7
Principales Logros .....	7
Proyectos más relevantes .....	10
Administración de Recursos Financieros .....	100
Sugerencias .....	111
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	155
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo .....	155
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna .....	155



## **INFORME FINAL DE GESTIÓN**

---

### **Presentación**

Este informe se presenta en cumplimiento a la Directriz de la Contraloría General de la República número D-1-2005-CO-DFOE, denominada “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”.

En el presente informe se detalla un resumen de las principales gestiones y resultados, obtenidos por la División de Operaciones en el periodo que abarca de mayo 2017 al 05 de abril 2019, en el cual el suscrito, fungió como Jefatura de la misma.

El presente informe buscará dar cuentas de los resultados de la gestión desplegada, enfatizando en los principales logros alcanzados, las limitaciones que se enfrentaron y, ante todo, dejar constancia de los retos de gestión que se enfrentan y los proyectos que están en curso y que deberán culminar en otra gestión. Así como todos aquellos trámites importantes que deben dárseles para que lleguen a feliz término.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Resultados de la gestión

#### Labor Sustantiva Institucional

#### Objetivo General de la División de Operaciones

Planear, dirigir, controlar y supervisar las actividades de Soporte a las Oficinas Comerciales relacionadas con:

- Pago automático de salarios.
- Liquidación de Pago de servicios públicos y privados.
- Distribución de cheques de gerencia, chequeras y libros de depósito.
- Distribución de estados de cuentas.
- Distribución de certificados y cupones de ahorro a plazo.
- Trámites judiciales.
- Aplicación y asesoramiento en temas de ahorros programados.
- Canje: Cámara entrante y saliente.
- Distribución y liquidación de marchamos (temporal por la época).
- Soporte de cajeros automáticos.
- Servicios internacionales
- Fideicomisos, administración contable y de inversiones, así como mandatos.

Lo anterior, contribuyendo con la correcta colocación de productos y servicios en el mercado, buscando un equilibrio entre el ahorro de recursos económicos y alta calidad.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Principales funciones de la División de Operaciones

1. Planificar conjuntamente con la Dirección de Soporte al Negocio las estrategias propias para la más eficiente, oportuna y controlada prestación de los servicios a cargo de la División de Operaciones, siguiendo los lineamientos del Plan Estratégico Institucional.
2. Implementar las políticas generales bajo las cuales se guiarán las Áreas y Unidades a cargo, de conformidad con el Plan Estratégico, el Plan Anual Operativo, Balance Score Card y la normativa interna y externa vigente.
3. Desarrollar y ejecutar planes adecuados, que permitan garantizar que la gestión de soporte sea ejecutada con celeridad y precisión necesaria, en estricto apego a los procesos establecidos.
4. Dar soporte a las diferentes Áreas administrativas en temas de pago de salarios, fideicomisos, cajeros automáticos, apertura de cuenta de corresponsalía internacional, así como apoyar a las Áreas de negocios en el logro de sus objetivos y metas.
5. Coadyuvar a las Áreas adscritas en la resolución y posibles alternativas de escenarios inhabituales.
6. Participar en los Proyectos de relevancia para las diferentes Áreas adscritas (Ejemplo: switch de cajeros automáticos).
7. Atender clientes y consultas de oficinas comerciales y clientes externos de Fideicomiso.
8. Participación como representante del Fiduciario en los Comités Especiales de los Fideicomisos administrados por el Banco.
9. Seguimiento y atención a recomendaciones de Auditoría Interna.
10. Rendición de cuentas a niveles superiores de la operativa diaria de las Áreas adscritas y de la División.
11. Enlace con áreas proveedoras de servicios (Tecnología de Información y

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Contabilidad).

### Estructura Organizacional de la División de Operaciones



### Cambios en el entorno

Se mantiene la misma estructura con la que fue creada en el 2012 y con la que se recibió en mayo del 2017.

### Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Se detalla la calificación que se obtuvo en la autoevaluación de Riesgo Operativo, según lo indicado por la Unidad Técnica de la Evaluación de la Gestión.

Año	Resultado	Nivel	Oficio
2018	0%	Excelente	UTEG-0367-2018



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Acciones sobre el Control Interno

Calificación para el año 2016 en relación a la autoevaluación establecida por la Unidad Técnica de la Evaluación de la Gestión.

Año	Resultado	Nivel	Oficio
2018	0%	Excelente	UTEG-0367-2018

### Estado de la Evaluación de Servicio al Cliente

Para los períodos 2017 y 2018 no se realizó la evaluación de Servicio al cliente.

### Balance Score Card

La calificación de la División de Operación en la evaluación de los objetivos que se le definieron para el periodo del 2018 es la siguiente:

Periodo	Calificación
2018	98,29

### Resultados Clima Organizacional

Periodo	Calificación
2018	98



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Planes de Mitigación

La División de Riesgo Operativo estableció el siguiente:

Código de Plan	Plan	Avance	Estado
665	Requerimiento de aplicación de planillas en multicolos, optimización de tiempos y conciliación automática de pagos de salarios contra ahorro voluntario y cuentas corrientes.	100%	Finalizado

### Principales Logros

#### Área de Servicios al Negocio

- A solicitud de la Dirección de Banca Personas, se participa en reuniones para realizar mejoras al aplicativo de "Sistema Convenios" (todos los tipos de convenios).
- Se ha participado en reuniones del Proyecto de "Corresponsales no Bancarios", para colaborar en el levantamiento de requerimientos para pago de servicios, pago de tarjetas, operaciones de crédito, entre otros; que deberán incluirse en la consola de Conectividad.
- Se participó en reuniones para la revisión y análisis de la nueva versión del "Reglamento del Sistema de Pagos SINPE"; para verificar si se requieren plantear solicitudes de cambios o mejoras a nivel de sistemas bancarios.
- Participación en la revisión del proceso de aplicación "Pagos de Salarios"; con la finalidad de mejorar el proceso y el servicio al cliente.
- Se realizan pruebas de conciliación para el servicio DTR (saliente) por el canal APP.
- Participación en la elaboración de un requerimiento para solicitar la creación de un reporte consolidado de las aplicaciones de pagos de salarios realizadas por el canal Web (para identificar irregularidades, inconsistencias, controles, entre otros).



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Se elabora y remite para trámite, el requerimiento para el cobro automático de la comisión de chequeras solicitadas por la Web.
- Se concluyó con la revisión y respuesta al Área Contable sobre las inconsistencias de ahorros programados, ahorros navideños y ahorro escolar de los periodos 2015, 2016 y 2017. Asimismo, se están atendiendo inconsistencias de pagos de salarios de los periodos 2015, 2016 y 2017.

### Área de Cajeros Automáticos

- Se trabajó en conjunto con la División Gestión de Servicios para el desarrollo y puesta en producción el módulo "Gestiones Cajeros Automáticos Red BP" en la plataforma tecnológica T24.
- Se logró realizar la actualización del sistema Cencom (sistema mediante el cual se administran las cerraduras electrónicas de la Red de Cajeros Automáticos), lográndose su actualización a Windows 10.
- Se levantaron y presentaron ante la División Desarrollo de Servicios una serie de requerimientos para el desarrollo de nuevos servicios a implementar en el Switch Cajeros Automáticos. Los requerimientos presentados son los siguientes:

REQUERIMIENTOS SOLICITADOS POR LA DIRECCIÓN DE CANALES				
SERVICIO A DESARROLLAR	OFICIO	PRESENTACIÓN	REQUERIMIENTO	ESTADO
Pago de Prestamos en ATMS	DCAL-369-2018	20/07/2018	SR-1950253	Desarrollo
Pago Tarjeta Crédito en ATMS	DCAL-433-2018	24/08/2018	SR-1965656	Desarrollo
Implementación Surchage ATMS (cobro comisiones tarjetas otros bancos)	DCAL-501-2018	26/09/2018	SR-1993066	Desarrollo

- Se trabajó con la División Riesgo Operativo, el Taller de Riesgo para el Proceso Cajeros Automáticos, lográndose establecer la "Aprobación y definición de la conceptualización



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

de riesgo operativo para el proceso cajeros automáticos”. Este proceso es de suma importancia por control interno y tener claramente definido los riesgos asociados al Proceso Cajeros Automáticos.

- Atendiendo solicitud de la División Canales Alternos, se procedió a realizar e instalar 4 cajeros automáticos “Multiservicios” que se ubican en BPT Moravia, BPT Paseo Colón y BPT Catedral. Estos cajeros se encuentran instalados, pero no en operación debido a que todavía se encuentra en desarrollo la implementación del servicio de “Depósitos en Cajeros Automáticos en Tiempo Real”.

### Área de Servicios Internacionales

- Se completaron el cien por ciento de los requerimientos hechos por el CBW Bank para la cuenta de corresponsalía.
- Se realizaron pruebas en el módulo de Internacional de la plataforma tecnológica T24 relacionadas con la Seguridad Funcional (perfiles) y el requerimiento planteado inicialmente por la Oficialía de Cumplimiento.
- Se realizó el taller de capacitación para las funcionarias del Área de Servicios Internacionales, en el servicio de transferencias internacionales en el módulo de Internacional de la plataforma tecnológica T24.
- Se plantea un nuevo requerimiento para que las transferencias entrantes y salientes sean identificadas con un código diferente cada una de ellas. Este requerimiento se atendió de inmediato.

### Unidad de Fideicomiso

- Se gestionó el traslado del sistema Investor a la plataforma .Net, iniciando con los módulos de Contabilidad y Contabilidad Presupuestaria.
- Se cumplió con los compromisos contractuales adquiridos con los fideicomitentes de los fideicomisos administrados, a saber, PRONAMYPE, Banco Central, Dirección FODEMYPIMES y Área de Fondos Especiales.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Se continua con la política de “no desembolso” a las Organizaciones Intermediarias, con niveles de mora legal y financiera fuera de los parámetros establecidos contractualmente, así como aquellas que incumplan con el plazo establecido de entrega de garantías.
- Se realizaron gestiones para impulsar la venta de propiedades y de los bienes inmuebles adjudicados administrados por la Unidad de Fideicomiso. Entre las principales gestiones realizadas, se destaca:
  - La visita de los bienes administrados.
  - Expedientes 100% actualizados.
  - Actualización de los avalúos.
  - Trámite de publicación para la venta de los bienes administrados.
- Se remitió oferta formal de servicios al BCR para formalizar la alianza en relación a Fideicomisos de Garantía.

### Proyectos más relevantes

1. El proyecto que tiene mayor impacto a nivel Institucional en el cual la División de Operaciones tiene una participación activa en reuniones es el concretar la corresponsalía Internacional con el CBW Bank, proyecto que está avanzado en un 95%.
2. Apoyo al Área de Bóveda y Custodia, para implementar la tercerización de la atención y carga y descarga de los cajeros automáticos islas, el cual se está operativizando con el Área de Cajeros Automáticos.
3. Participación activa en la implementación de los Corresponsales No Bancarios en lo que concierne a conciliación y liquidación de las transacciones de los mismos en cuanto a las transacciones que se realizan a través de la Web transaccional.

### Administración de Recursos Financieros

Los recursos financieros asignados a la División de Operaciones y sus áreas Adscritas han sido utilizados conforme a las planificaciones realizadas en el año y en fiel cumplimiento de los Planes Operativos de cada período 2017-2018.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Sugerencias

#### División de Operaciones

1. Seguimiento de los proyectos descritos anteriormente, los cuales son de interés institucional y de apoyo a la labor del Negocio. Informe de Auditoría Fideicomisos
2. Mantener enlace con la División de Servicios al Cliente de la Dirección de Tecnología de Información en el seguimiento de los requerimientos solicitados para las mejoras de las diferentes aplicaciones.
3. Apoyo a la División de Canales Alternos en la implementación del modelo de negocio de Corresponsales No Bancarios.
4. Hacer acercamiento con las Bancas (personas y empresarial) para afinar operativa de PAS, para el cumplimiento de los Convenios de Servicio 2017.
5. Coordinar a nivel nacional para las Oficinas Bancarias una capacitación de las mejoras continuas de SIRECO.

#### Unidad de Fideicomisos

1. Dar seguimiento al Finiquito del Fideicomiso con Fundecooperación.
2. Continuar con la confección y coordinación de la firma de una nueva adenda al contrato actual del fideicomiso de PRONAMYPE Y MI PRIMER EMPLEO, para ajustar e integrar los decretos ejecutivos, ajustar comisión, entre otros.
3. Dar seguimiento mensual a la mora, garantías de la cartera de crédito del Fideicomiso de Pronamype para que esta no se vea afectada.
4. Dar seguimiento el cambio del Sistema Investor a la plataforma “.net” o similar, con



## **INFORME FINAL DE GESTIÓN**

---

el fin de brindar mayores servicios.

5. Seguimiento a la venta de propiedades del Fideicomiso Camaguey.
6. Seguimiento al proceso de liquidación de los Fideicomisos individualizados de Pensiones Voluntarios.
7. Relanzamiento del servicio de Fideicomiso (propuesta presentada al Comité de Negocios y en análisis de los niveles superiores).
8. Seguimiento al pago de impuestos de Pronamype.

### **Área de Servicios al Negocio**

1. Continuar con la implementación del Convenio 1 (PAS) a nivel nacional conforme al plan de trabajo presentado a la Auditoría (anexo minutas de trabajo).
2. Dar seguimiento al proceso de implementación de los Servicios de la App Móvil, para pago de servicios públicos y privados en coordinación con la División de Servicios Electrónicos.

### **Área de Servicios Internacionales**

1. Seguimiento con los trámites para la apertura de la Cuenta de Corresponsalía para ofrecer servicios en el Área de Servicios de Internacional (proceso adelantado con el CBW Bank).

### **Área de Cajeros Automáticos**

1. Proyecto de Servicio de Tercerización a Cajeros Isla en el abastecimiento del efectivo (propuesta presentada a la Dirección, pendiente de exponer en el Comité Ejecutivo).



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

2. Seguimiento a compra e implementación de cajeros multifuncionales (se está valorando agregar una nueva línea en el cartel y ampliar por 2 años más).
3. Implementación de nuevos servicios en el canal de cajeros automáticos:
  - Pago de tarjeta de crédito
  - Pago de Crédito
  - Pago de Servicios Públicos y Privados
  - Depósitos sin sobre
4. Recepción de Activos de cajeros Islas.

### Plan Anual Operativo

Detalle de los objetivos y metas establecidos para el año 2019.

**Objetivo 01:** Contribuir al cumplimiento de los indicadores cualitativos de la Institución en materia de Riesgo Operativo, Control Interno y Ley 8204.

**Estrategia 0101:** Gestionar los riesgos a nivel de Conglomerado en todas las dimensiones asociadas a los diversos productos y servicios, así como los inherentes a la operación bancaria.

**Meta 010101:** Obtener al IV Trimestre 2019 un resultado menor o igual al 8% en la Autoevaluación de Control Interno.

**Objetivo 01:** Contribuir al cumplimiento de los indicadores cualitativos de la Institución en materia de Riesgo Operativo, Control Interno y Ley 8204.

**Estrategia 0101:** Gestionar los riesgos a nivel de Conglomerado en todas las dimensiones asociadas a los diversos productos y servicios, así como los inherentes a la operación bancaria.

**Meta 010102:** Obtener al IV trimestre del 2019, un resultado igual o menor a un 8% en la evaluación del Riesgo Operativo.

**Objetivo 01:** Contribuir al cumplimiento de los indicadores cualitativos de la Institución en materia de Riesgo Operativo, Control Interno y Ley 8204.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

**Estrategia 0101:** Gestionar los riesgos a nivel de Conglomerado en todas las dimensiones asociadas a los diversos productos y servicios, así como los inherentes a la operación bancaria.

**Meta 010103:** Obtener al IV trimestre del 2019, un resultado igual al 5% en la calificación emitida por la División Oficialía de Cumplimiento, referido al cumplimiento de las disposiciones de la Ley 8204 y su Normativa Conexa.

**Objetivo 03:** Brindar seguimiento al 100% de las solicitudes y requerimientos informáticos generados por las Áreas adscritas.

**Estrategia 0301:** Revisar y firmar en las solicitudes y requerimientos informáticos realizados por las Áreas Adscritas.

**Meta 030101:** Solicitar durante el año 2019 un informe trimestral a las 4 Áreas adscritas con relación a las solicitudes y requerimientos informáticos generados.

**Objetivo 04:** Atender el 100% de los requerimientos que solicite la División de Canales Alternos, con relación al canal "Corresponsales No Bancarios".

**Estrategia 0401:** Gestionar los requerimientos que presente la División de Canales Alternos con relación al canal "Corresponsales No Bancarios".

**Meta 040101:** Atender en cada trimestre del 2019 el 100% de los requerimientos solicitados por la División de Canales.

**Objetivo 05:** Apoyar la gestión para la apertura de una nueva cuenta de corresponsalía con un Banco de exterior.

**Estrategia 0501:** Realizar las gestiones de apoyo que se requieran para tratar de obtener otra cuenta de corresponsalía en el exterior.

**Meta 050101:** Realizar durante el año 2019 un informe trimestral de las gestiones realizadas para lograr corresponsalía bancaria en el exterior.

**Objetivo 06:** Cumplir en cada trimestre del 2019 con el 100% de instalación de los cajeros automáticos, requeridos por las oficinas comerciales y la División de Canales Alternos.

**Estrategia 0601:** Gestionar el proceso de instalación de cajeros automáticos, solicitados por la División Canales Alternos y las Oficinas Comerciales.

**Meta 060101:** Atender cada trimestre del año 2019 el 100% de las solicitudes de instalación de Cajeros Automático aprobadas para la División de Canales Alternos y las Oficinas Comerciales.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

No se presentaron disposiciones giradas por la Contraloría General de la República en el período de mayo 2017 a marzo 2019 en el cual asumí la Jefatura de la División de Operaciones.

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo**

No se presentaron disposiciones giradas por la Superintendencia General de Entidades Financieras en el período de mayo 2017 a marzo 2019 en el cual asumí la Jefatura de la División de Operaciones.

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna**

Se detallan las recomendaciones de Auditoría Interna que se asumieron en el periodo de gestión:

Oficio	Recomendación	Cumplimiento	Riesgo	Estado
SUBA-0182-2016	15	30/09/2017	Medio	Cumplida
SUBA-0182-2016	14	31/5/2017	Medio	Cumplida
ASN-397-2018	2	31/10/2018	Medio	Cumplida
SUBA-0146-2017	1	31/03/2019	Medio	No Aplica
AG-0244-2015	1	31/03/2019	Alto	Pendiente
ASN-397-2018	9	30/04/2019	Medio	Pendiente