



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

|                     |                                 |
|---------------------|---------------------------------|
| Nombre:             | M.A.E. Maribel Chavarría Rugama |
| Dependencia:        | División de Canales Alternos    |
| Periodo de Gestión: | Marzo 2017 a Enero 2019         |
| Fecha:              | 18/01/2019                      |

---

## INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

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

---



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

# INDICE

---

---

### Contenido

|                                                                                      |                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Presentación.....                                                                    | ¡Error! Marcador no definido. |
| Resultados de la gestión.....                                                        | ¡Error! Marcador no definido. |
| Labor Sustantiva Institucional .....                                                 | ¡Error! Marcador no definido. |
| Cambios en el entorno .....                                                          | ¡Error! Marcador no definido. |
| Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....                                 | ¡Error! Marcador no definido. |
| Acciones sobre el Control Interno.....                                               | ¡Error! Marcador no definido. |
| Principales Logros.....                                                              | ¡Error! Marcador no definido. |
| Proyectos más relevantes .....                                                       | ¡Error! Marcador no definido. |
| Administración de Recursos Financieros.....                                          | ¡Error! Marcador no definido. |
| Sugerencias.....                                                                     | ¡Error! Marcador no definido. |
| Observaciones .....                                                                  | ¡Error! Marcador no definido. |
| Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República | ¡Error! Marcador no definido. |
| Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....         | ¡Error! Marcador no definido. |
| Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....              | ¡Error! Marcador no definido. |



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

Se hace entrega del presente informe que resume las gestiones realizadas como jefatura de la División de Canales Alternos(DCAL), del Banco Popular y Desarrollo Comunal, que comprende el periodo de marzo del 2017 a enero del 2019, de acuerdo a las disposiciones establecidas por la Contraloría General de la República y según comunicado del nuevo nombramiento a través del oficio No. GGC-30-2019.

Se detalla en el mismo el avance de las diferentes iniciativas ejecutadas durante mi gestión, así como de las diferentes labores administrativas realizadas.

### **Resultados de la gestión**

#### **Labor Sustantiva Institucional**

La División de Canales Alternos fue creada en el año 2015, como una instancia adscrita a la Dirección de Canales. Su principal objetivo es el de desarrollar e implementar estrategias que permitan ampliar los canales alternativos de apoyo a la actividad comercial del Banco.

Durante el periodo de mi gestión se realizaron funciones propias de esta División:

1. Planificar, organizar, implementar, supervisar, dar seguimiento y control de los planes comerciales de la División de Canales Alternos.
2. Formular estrategias para nuevos nichos de canales alternos
3. Desarrollar iniciativas de mejora en los canales alternos existentes, en coordinación con las dependencias encargadas de los segmentos y de los productos del Banco, así como con el Gestor Comercial de su dirección.
4. Monitorear el comportamiento transaccional y uso de los diferentes canales de atención bajo su responsabilidad, coordinando con las áreas competentes del Banco y con los proveedores a fin de garantizar un óptimo nivel de servicio y que garanticen su permanente operatividad.
5. Comercializar los canales de servicios disponibles en el Banco a través de eventos regionales.
6. Gestionar soluciones tecnológicas, de infraestructura y regulatorias que reduzcan los costos de transacción, manteniendo un adecuado control de ingreso.
7. Monitorear y administrar la operación de, cajas populares, corresponsales no bancarios, entre otras, que ofrezcan los servicios del Banco.
8. Participar en coordinación con las Bancas, en la elaboración de la normativa requerida para la eficiente atención de los servicios brindados a través de los canales bajo su cargo.
9. Apoyar e implementar medidas correctivas en el manejo de canales alternos.
10. Administrar los riesgos operativos a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, considerando la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información del Banco.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

11. Dar seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios tramitados en la Gestión Comercial.
12. Proponer y participar en el desarrollo e implementación de nuevos aplicativos relacionados al fomento y aplicación de servicios mediante el uso de los corresponsales no bancarios.
13. Elaborar informes de los resultados de las operaciones de canal cuando corresponda.
14. Participar en la elaboración de la normativa requerida para la eficiente atención de los servicios brindados a través de los canales alternos bajo su cargo.
15. Apoyar en la implementación de mecanismos de prevención y control contra posibles fraudes que afecten la adecuada operación de los canales alternos de servicio.
16. Preparar y presentar informes técnicos sobre la gestión, las investigaciones y trabajos realizados y sobre el grado de cumplimiento del PAO de su dependencia.

### Cambios en el entorno

Se hicieron ajustes a los procedimientos de la División con el propósito de actualizar y mejorar los procesos internos para la puesta en marcha de las diferentes iniciativas que se desarrollan para cada canal.

### Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

De conformidad con la Autoevaluación de Control interno y Riesgo Operativo realizada por la División de Riesgo Operativo adscrita a la Dirección de Riesgo Corporativo, los resultados durante mi gestión de los últimos 2 años, fueron los siguientes:

| Periodo | Control interno | Riesgo Operativo | Calificación |
|---------|-----------------|------------------|--------------|
| 2017    | 0,00%           | 0,00%            | Excelente    |
| 2018    | 0,00%           | 0,00%            | Excelente    |

### Acciones sobre el Control Interno

Durante los periodos 2017 y 2018, se estableció una forma de trabajo en equipo con sesiones mensuales con todo el personal bajo mi supervisión con la finalidad de analizar los avances en cada una de las iniciativas asignadas donde se establecieron lineamientos para continuar el desarrollo de las mismas, así como el aprovechamiento de estos espacios para la evaluación de las metas asignadas a la División y de los diferentes indicadores tales como MCI, BSC BDP, PAO y la sensibilización de los colaboradores con actividades de crecimiento personal.

Se estableció una asignación por funcionario, o grupo de funcionarios con el fin de identificar



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

responsables de ejecutar acciones determinadas por cada uno de los canales alternos.

Asimismo, se realizó un ajuste en los procedimientos de la División y los mismos se encuentran actualizados y publicados.

Tanto el control interno y riesgo operativo fueron aspectos que tuvieron una gran importancia en esta División con la finalidad de salvaguardar el orden, disciplina y una cultura ética entre de los funcionarios.

Resultado de ese esfuerzo se refleja en las evaluaciones obtenidas durante los periodos 2017 y 2018, donde se obtuvo una calificación de Excelente.

### Principales Logros

Los principales logros alcanzados durante mi gestión, de conformidad con la planificación institucional fueron las siguientes:

- Poner a disposición de nuestra clientela el servicio de Quick Pass.
- Se crearon 16 procedimientos que actualmente están relacionados con el módulo de cajas del sistema T24 y su respectiva guía.
- Actualización de 8 procedimientos, así como la elaboración de un plan de certificación para los Asesores de Servicios Financieros de las Oficinas Comerciales en el módulo de cajas.
- Se llevaron a cabo las pruebas con sus respectivas actas y guiones con el fin de mejorar el funcionamiento en el módulo de cajas del sistema T24.
- Se atendieron requerimientos para mejoras en el Modulo de Cajas del Sistema T24.
- Elaboración del Informe de Estrategia para el desarrollo del canal Teléfono Naranja.
- Puesta en marcha del Teléfono Naranja para el modelo de Lobby en 5 oficinas comerciales: BP Total Cartago, BP Total Moravia, BP Total Catedral, BP Total Alajuela y Agencia de Tarrazú.
- Fue ampliado el menú del Teléfono Naranja de salón a opción 7: Popular Valores como un servicio que se brinda al conglomerado, donde se atienden las consultas relacionadas con el puesto de bolsa y sus servicios.
- Puesta en marcha del APP de Banca Móvil a través de los Quioscos de autoservicio



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Puesta en funcionamiento del canal Moto-bici-banco en Paseo Colón
- Puesta en marcha del Autobanco en Limón.
- Aprobación como proyecto por parte del CETI de Corresponsales No Bancarios, Nombramiento del patrocinador, director y la orden de inicio del desarrollo del APP.

### Proyectos más relevantes

A continuación, hago una presentación de los proyectos más relevantes desarrollados durante mi gestión en la División de Canales Alternos e incluye los que están en etapas de desarrollo y las están pendientes por concluir:

#### 1. Quick Pass:

Se realizaron las formalizaciones de los contratos: CONTRATO DE ADQUISICIÓN DE UN SISTEMA ADMINISTRADOR DE DISPOSITIVOS ELECTRONICOS DE PAGO QUICK PASS, SOPORTE, DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONALIDADES (CONSUMO SEGÚN DEMANDA) LICITACIÓN ABREVIADA No. 2017LA-000018- DCADM (DOCUMENTO CONTRACTUAL No.181-2017)

CONTRATO DE COMPRA DE DISPOSITIVOS ELECTRONICOS DE PAGO QUICK PASS (CONSUMO SEGÚN DEMANDA) CONTRATACIÓN DIRECTA POR EXCEPCIÓN No. 2016CD-000005- DCADME (DOCUMENTO CONTRACTUAL No.195-2017)

En ambas contrataciones realizadas por el Banco, la empresa proveedora adjudicada fue “ETC Peajes Electrónicos S.A.” y esta División funge como Fiscalizador de ambos contratos en una etapa inicial y posteriormente se espera proceder con el traslado de la fiscalización de los contratos a la División Centro Nacional de Tarjetas (contrato No.195-2017) y División Desarrollo Servicios (contrato No.181-2017).

Con respecto al contrato No.181-201, el 07 de diciembre del 2017 se entregó la Orden de Inicio mediante oficio DCAL-552-2017, así mismo a la empresa se le entregaron los “Requerimientos para la personalización del sistema” relacionado con el diseño, funcionalidades, instalación, configuración y desarrollo requerido por el Banco.

El 08 de marzo se emitió la Orden de Inicio relacionada con el Contrato 195-2017 “Compra de Dispositivos Quick Pass” y fue entregada a la empresa ETC a través del oficio DCAL-125-2018.

En conjunto con las áreas involucradas se realizaron todas las acciones necesarias para lograr la personalización de la herramienta e implementación en general, considerando que en todo momento se involucró a la División Centro Nacional de Tarjetas, apegados constantemente a la metodología de administración de proyectos e instrumentos internos aprobados y proporcionados por parte de la División Oficina Corporativa Administración Proyectos del Banco.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Finalmente, la Dirección de Canales emitió un comunicado dirigido a las Bancas, Divisiones Regionales, División Experiencia al Cliente, División Centro Nacional de Tarjetas y Área de Banca Fácil, donde se indicó la culminación de la implementación y la puesta en producción de la iniciativa Quick Pass; se aclararon aspectos relacionados con la estrategia de ventas, metodología de entrega de los dispositivos a los clientes, publicidad, tarifas y la forma de canalizar las consultas relacionadas.

Se logró la salida a producción el 12 de abril del 2018 y se activaron los primeros 25 dispositivos Quick Pass con el propósito de dar seguimiento al funcionamiento de dicho sistema y lograr la estabilización de la operativa que conlleva.

Una vez realizada la salida en producción, se logró alcanzar como objetivo principal “Implementar el servicio de pago electrónico Quick Pass para los clientes como mecanismo de fidelización y dinamismo en el uso de las tarjetas de crédito y cuentas de ahorro del Banco Popular”.

Adicionalmente se lograron los objetivos específicos “Adquirir los dispositivos Quick Pass para comercializarlos a los clientes de tarjetas de crédito y cuentas de ahorros del Banco Popular”; así como “Implementar un sistema administrador de dispositivos Quick Pass para la administración general, manejo de inventario de dispositivos, reportes y ejecución de procesos en caso de contingencias, conciliación y liquidación de los movimientos realizados por medio de los dispositivos en los peajes del país”

La forma en que opera dicho producto, tiene un esquema que establece realizar pagos de forma periódica con forme se prestan los servicios al Banco; por lo anterior la estimación presupuestaria que se requiere para cubrir debidamente el periodo, se consideró durante la vigencia inicial del contrato

El soporte anual Sistema Administrador: es importante aclarar que, a nivel contractual se indica que el monto correspondiente al "Soporte Sistema ETC Prepaid Soft", se debe cancelar durante la vigencia del contrato que es por 4 años y por la suma de \$18.000 anuales; sin embargo, la factura en cuestión se canceló por un monto de \$12.000 debido a que según negociación entre la empresa ETC Peajes Electrónicos y el Banco, se aplica un descuento proveniente a la garantía que tiene dicho sistema y que corresponde a 4 meses; por lo que el monto correcto a pagar para esta factura, corresponde a los 8 meses restantes y no al año completo.

Se da un acuerdo tomado entre las partes (Proveedor y Banco) y con conocimiento del Área Administración del Sourcing para efectuar pago de “Procesamiento de Transacciones y Listas” y “Gasto de Liquidación”, con el propósito de unir varios periodos a partir de la salida a producción, con el entendido de que se pagará como máximo a los 30 días naturales contados a partir de la presentación de las facturas por parte del proveedor.

### **Beneficios alcanzados**

#### **Beneficio N° 01**

Este beneficio se encuentra en proceso y está pronto a cumplirse, se estima que este completo a finales de febrero.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

En lo que respecta a la colocación de 3000 dispositivos Quick Pass, la evaluación será realizada según los plazos estimados con cumplimiento en un periodo no mayor a un año, los responsables de dicha evaluación continúan siendo la División de Canales Alternos y la División Centro Nacional de Tarjetas, y para lograrlo se tiene la siguiente proyección que se detalla:

Se indica que, al 11 de enero de 2019, se tiene una colocación total de 2000 unidades de dispositivos Quick Pass, y se estima que, durante noviembre, diciembre, enero y febrero, se coloque la totalidad de dispositivos para alcanzar las 3.000 unidades en un plazo no mayor a un año después de realizada la implementación.

### Beneficio N° 02

Automatizar los procesos de registro de movimientos y conciliación para lograr una correcta administración.

Con respecto al sistema Prepaid Soft emita reportes automatizados para la administración y conciliación de los dispositivos Quick Pass, los beneficios ya se lograron evaluar debidamente y se evidencian a continuación:

### Área de Presupuesto

Se gestionó la Orden de Pago 262200-0002-2018 por un monto bruto de \$109.202,25 y un monto neto de \$107.246,52, que comprende el pago a la empresa ETC Peajes Electrónicos, según el contrato N.195-2017 y por concepto de derecho de instalación, derecho de distribución, compra de OPS y compra de 3.000 dispositivos Quick Pass, según detalle:

| Detalle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Partida<br>Presupuestaria | Código de<br>artículo | Monto<br>a pagar | Número<br>Factura | Cuenta<br>contable |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------|------------------|-------------------|--------------------|
| Derecho de distribución para uso de dispositivo electrónico de pago Quick Pass. Consiste en el derecho de distribución de dispositivos Quick Pass a los clientes ligados a productos bancarios.                                                                                                                                             | 01049902                  | 2-6-12-22             | \$8 000,00       | N.2746            | 1819910009         |
| Derecho de instalación y certificación para brindar el servicio de Quick Pass.                                                                                                                                                                                                                                                              | 01049902                  | 2-6-12-21             | \$2 000,00       | N.2746            | 1819910010         |
| Compra de OPS. Estación de programación de obus que puede ser operada en cualquier punto de venta. Esta cuenta con acceso pc vía usb, basado en una interface dsrsc que permite la transmisión de información desde la estación al dispositivo Quick Pass, permitiendo la revisión de los dispositivos que aparentemente están defectuosos. | 020401                    | 1-16-9-16             | \$5 500,00       | N.2765            | 242-03-2-00-02     |





## INFORME FINAL DE GESTIÓN

|                                             |        |           |                         |                  |                    |
|---------------------------------------------|--------|-----------|-------------------------|------------------|--------------------|
| Dispositivo electrónico de pago Quick Pass. | 029999 | 1-16-9-13 | \$92 921,14<br>\$812,36 | N.2745<br>N.2726 | 242-03-1-<br>00-02 |
|---------------------------------------------|--------|-----------|-------------------------|------------------|--------------------|

De acuerdo al contrato “Compra de Dispositivos Electrónicos de Pago Quick Pass (Consumo según demanda), Contratación Directa por Excepción No. 2016CD-000005- DCADME (Documento contractual No.195-2017)”, se dirigió a la empresa ETC, la solicitud de pedido de 3.000 unidades de dispositivos electrónicos de pago Quick Pass (soporte, batería y limpiador).

Se realizaron las gestiones necesarias con el propósito de lograr el cierre a satisfacción de todas las actividades de la iniciativa.

Expediente digital administrativo, y que contiene la copia fiel del expediente físico compuesto por los tomos y folios que se detallan:

### Detalle del Expediente Administrativo al 23 de noviembre del 2018

| Tomo            | Desde el folio: | Hasta el folio: |
|-----------------|-----------------|-----------------|
| 1               | 0001            | 0746            |
| 2               | 0747            | 1823            |
| 3               | 1824            | 2293            |
| 4               | 2294            | 3158            |
| 5               | 3159            | 3749            |
| 6               | 3750            | 4311            |
| 7               | 4312            | 4977            |
| 8               | 4978            | 5577            |
| 9               | 5578            | 6251            |
| TOTAL DE FOLIOS |                 | 6251            |

## 2. Módulo de Cajas T24:

La División de Canales Alternos se le asignó el rol de dueño del Módulo de Cajas T24 mediante oficio SGN-0932-2017 y de acuerdo a las responsabilidades encomendadas por la Subgerencia



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

General de Negocios está enfocado en identificar oportunidades de mejora, mediante la revisión, elaboración y actualización de los procedimientos y manuales para el mejor entendimiento y estandarización en el desarrollo de las transacciones, y así poder brindar herramientas y acompañamiento necesario a los Asesores de Servicios Financieros.

Dado lo anterior se conformó un grupo Ad hoc para las tareas mencionadas anteriormente, es a partir de acá que se crean los 16 procedimientos que actualmente están relacionados con el módulo de cajas del sistema T24 y la Guía.

Durante el año se llevaron a cabo pruebas en el módulo de cajas en el sistema T24, de los reportes solicitados por diferentes áreas, con el fin de verificar la funcionalidad de las opciones que presenta el módulo. De dichas pruebas se elaboraron sus respectivas actas y guiones de aprobación.

Se elaboró la Guía de Usuario Módulo de Cajas T24, la cual mediante el oficio DCAL-272-2018 se envió con sus respectivas firmas a Gestión de Calidad para la publicación.

Se elaboró el requerimiento SR1921783, relacionado con la inactivación de las transacciones de recaudación de Impuestos.

Se recopiló información con áreas como la Oficialía de Cumplimiento, TI, Capital Humano, para la elaboración de la propuesta del plan de certificación de los Asesores de Servicios Financieros.

Mediante oficios se solicitó al Área de Seguridad Funcional el ajuste de perfiles en módulo de cajas del sistema T24.

Se realizaron visitas a Oficinas Comerciales con el fin de revisar los procedimientos existentes para su actualización.

Se actualizaron y publicaron los siguientes procedimientos: "Apertura de Cajas", "Cierre de Cajas", "Crear, cambiar usuario y establecer límites de efectivo de una caja", "Depósitos y Retiros Realizados en el Aplicativo de Cajas del Sistema T24", "Pago de Operadora de Pensiones a través del Aplicativo de Cajas de T24", "Recaudación de Servicios Públicos y Privados por el Canal de Ventanilla", "Recibir y enviar efectivo Bóveda Sucursal en el aplicativo de cajas de T24", "Reversión de transacciones".

Mediante el oficio DCAL-581-2018, enviado a la auditoría se da respuesta a la recomendación No.22 del informe AIRI-28-2018.

Se envía el oficio DCAL-579-2018 a Regionales para el comunicado de salida a producción el 19 de noviembre 2018 de las consultas en el módulo de cajas: "transacciones de cajero consolidadas" y "transacciones consolidadas por oficina".

Mediante DCAL-632-2018, Se elaboró requerimiento para crear nuevas transacciones en el módulo de cajas T24 para el cobro de comisiones.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### 3. Cajeros Automáticos

El 01 de noviembre del 2017 se amplía el horario de la red de cajeros automáticos de 5:00 a.m. a 11:59 p.m.

La Subgerencia da visto bueno mediante oficio SGN-0570-2018 para los 31 puntos nuevos para instalación de cajeros, a saber:



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

|    | Provincia  | Cantón        | Distrito       | Tipo de Cajero sugerido por Jefe Regional | Región                          |
|----|------------|---------------|----------------|-------------------------------------------|---------------------------------|
| 1  | Heredia    | Heredia       | Mercedes Norte | Estándar                                  | División Regional Central Oeste |
| 2  | Cartago    | La Unión      | Concepción     | Multi Servicio                            | División Regional Metropolitana |
| 3  | Cartago    | La Unión      | San Juan       | Estándar                                  | División Regional Metropolitana |
| 4  | Cartago    | La Unión      | San Rafael     | Estándar                                  | División Regional Metropolitana |
| 5  | San José   | Desamparados  | San Miguel     | Estándar                                  | División Regional Central Este  |
| 6  | Cartago    | Cartago       | Aguacaliente   | Estándar                                  | División Regional Central Este  |
| 7  | San José   | Acosta        | San Ignacio    | Estándar                                  | División Regional Central Este  |
| 8  | Puntarenas | Puntarenas    | Barranca       | Multi Servicio                            | División Regional Norte         |
| 9  | Guanacaste | Santa Cruz    | Tamarindo      | Estándar                                  | División Regional Norte         |
| 10 | Puntarenas | Puntarenas    | Chacarita      | Estándar                                  | División Regional Norte         |
| 11 | Guanacaste | Santa Cruz    | Cabo Velas     | Estándar                                  | División Regional Norte         |
| 12 | Guanacaste | Carrillo      | Belen          | Estándar                                  | División Regional Norte         |
| 13 | Guanacaste | Nicoya        | San Antonio    | Estándar                                  | División Regional Norte         |
| 14 | Guanacaste | Nicoya        | Mansión        | Estándar                                  | División Regional Norte         |
| 15 | Limón      | Pococí        | Jiménez        | Multi Servicio                            | División Regional Sur Caribe    |
| 16 | Heredia    | Sarapiquí     | Horquetas      | Multi Servicio                            | División Regional Sur Caribe    |
| 17 | Puntarenas | Golfito       | Guaycara       | Multi Servicio                            | División Regional Sur Caribe    |
| 18 | Alajuela   | San Ramón     | San Juan       | Multi Servicio                            | División Regional Occidente     |
| 19 | Alajuela   | San Carlos    | Pital          | Multi Servicio                            | División Regional Occidente     |
| 20 | Alajuela   | Palmares      | Zaragoza       | Multi Servicio                            | División Regional Occidente     |
| 21 | Alajuela   | San Ramón     | San Rafael     | Multi Servicio                            | División Regional Occidente     |
| 22 | Alajuela   | Palmares      | Buenos Aires   | Multi Servicio                            | División Regional Occidente     |
| 23 | Alajuela   | Los Chiles    | Los Chiles     | Estándar o Multi Servicio                 | División Regional Occidente     |
| 24 | Alajuela   | San Mateo     | San Mateo      | Estándar o Multi Servicio                 | División Regional Norte         |
| 25 | Alajuela   | Valverde Vega | Sarchi Norte   | Estándar o Multi Servicio                 | División Regional Occidente     |
| 26 | Cartago    | Alvarado      | Pacayas        | Estándar o Multi Servicio                 | División Regional Central Este  |
| 27 | Heredia    | Barva         | Barva          | Estándar o Multi Servicio                 | División Regional Central Oeste |
| 28 | Heredia    | San Pablo     | San Pablo      | Estándar o Multi Servicio                 | División Regional Central Oeste |
| 29 | Limon      | Matina        | Batan          | Estándar o Multi Servicio                 | División Regional Sur Caribe    |
| 30 | Limon      | Talamanca     | Cahuita        | Estándar o Multi Servicio                 | División Regional Sur Caribe    |
| 31 | San José   | Turrubares    | San Pablo      | Estándar o Multi Servicio                 | División Regional Norte         |



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Con oficio SGN-0568-2018 la Subgerencia brinda el resultado del análisis de factibilidad y se desglosa el espacio en las 34 oficinas para los cajeros Multi Servicio:

|    |                        |    |                                   |    |                                  |
|----|------------------------|----|-----------------------------------|----|----------------------------------|
| 1  | BP Total Liberia       | 14 | BP Total Heredia                  | 27 | Agencia Expreso Desamparados     |
| 2  | BP Total Puntarenas    | 15 | BP Total Puriscal                 | 28 | Agencia Multiplaza Curridabat    |
| 3  | BP Total Nicoya        | 16 | BP Total Turrialba                | 29 | Agencia Mall Paseo de las Flores |
| 4  | BP Total San Carlos    | 17 | BP Total Cañas                    | 30 | Agencia Plaza Lincoln            |
| 5  | BP Total Pérez Zeledón | 18 | BP Total Paseo Colón              | 31 | Agencia Paseo Metrópoli          |
| 6  | BP Total Limón         | 19 | BP Total Goicoechea               | 32 | Agencia Lindora                  |
| 7  | BP Total Ciudad Neily  | 20 | BP Total Santa Cruz               | 33 | Agencia Multiplaza Escazú        |
| 8  | BP Total Cartago       | 21 | BP Total Pavas                    | 34 | Agencia Terramall                |
| 9  | BP Total Alajuela      | 22 | BP Total Moravia                  | 35 | Tecnología de Información        |
| 10 | BP Total Grecia        | 23 | BP Total Catedral                 | 36 | BP Total Catedral                |
| 11 | BP Total San Ramón     | 24 | BP Total Multicentro Desamparados | 37 | Agencia Mall Oxígeno             |
| 12 | BP Total Guápiles      | 25 | Agencia Zona Centro               | 38 | Nueva Agencia Digital            |
| 13 | BP Total del Este      | 26 | Agencia City Mall                 |    |                                  |

Se denominan mediante oficio DCAL-253-2018 los nuevos cajeros con el nombre de Cajeros Multi Servicio.

En el mes de mayo del 2018 se inicia con la presentación de informes mensuales a las Divisiones Regionales sobre los casos de cajeros automáticos que estuvieron fuera de servicio durante el mes a causa de falta de abastecimiento de efectivo.

Mediante Oficio DCAL-202-2018 se presenta requerimiento de Pagos de Servicios con débito a cuenta en Cajeros Automáticos, se sube a la mesa de servicios con SR-1888038.

Mediante oficio DCAL-216-2018 se presenta requerimiento Depósitos en Efectivo en cajeros automáticos, se sube a la mesa de servicios con SR-1895264.

Mediante Oficio DCAL-369-2018 se presenta el requerimiento de pago de préstamos en cajeros automáticos, se le asigna el SR-1950253.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Mediante oficio DCAL-433-2018 se presentó requerimiento para el pago de tarjetas de crédito por medio de cajeros automáticos, se le asigna el SR1965656.

Mediante Oficio DCAL-501-2018 se presentó a la División Gestión Servicios el requerimiento de Cobro Surcharge en cajeros automáticos, al cual a su vez le fue asignado el SR-1993066.

El 12 de junio se instaló la Pantalla Ecológica en los cajeros automáticos con el fin de que el cliente haga conciencia y el cliente no imprima comprobantes.

El 28 de setiembre mediante oficio DCAL-503-2018 se presentó a la Subgerencia General la versión actualizada de la estrategia de cajeros automáticos (versión 3).

Se definen 3 etapas de instalación de los cajeros Multi Servicio:

### Etapas 1:

- BP Total Pérez Zeledón,
- BP Total Catedral (edificio Paz)
- BP Total Alajuela
- BP Total Cartago
- Agencia Lindora
- BP Total San Carlos
- BP Total San Ramón
- Agencia Mall Paseo de las Flores
- BP Total Paseo Colón
- BP Total Moravia

### Etapas 2:

- BP Total Cañas
- BP Total Grecia
- BP Total Guápiles
- BP Total Heredia
- BP Total Nicoya
- BP Total Pavas
- BP Total Puriscal
- BP Total Turrialba
- Agencia Terramall
- BP Total Goicoechea
- Agencia Zona Centro

### Etapas 3

- BP Total Liberia
- BP Total Puntarenas
- BP Total Limón
- BP Total Ciudad Neylli



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

- BP Total San Pedro
- BP Total San Cruz
- Agencia Multiplaza Curridabat, sustituir un RTS.
- Agencia Multiplaza del Este, sustituir un RTS.
- Agencia Lincoln Plaza, sustituir un RTS.
- Agencia Expreso Desamparados

En octubre 2018 se inicia con la rotulación de los cajeros automáticos del GAM.

Las siguientes son las funcionalidades a desarrollar para los cajeros automáticos:

| Próximos Servicios                                                  |
|---------------------------------------------------------------------|
| Depósito a cuentas de ahorro en dólares                             |
| Depósito a cuentas corrientes en colones                            |
| Depósito a cuentas corrientes en dólares                            |
| Giro y retiro del Vale Popular                                      |
| Implementar retiro de dólares de cuenta en dólares                  |
| Implementar retiro de dólares de cuenta en colones                  |
| Pago de préstamos en dólares                                        |
| Pago de tarjeta de crédito en dólares                               |
| Abono a pensiones voluntarias colones y dólares                     |
| Abono a seguros autoexpedibles colones y dólares                    |
| Transferencia Sinpe Móvil                                           |
| Validación por datos biométricos: biometría facial o huella digital |
| Venta de entradas a eventos / Compra de Ticketes                    |
| Adquiereencia MaserCard en ATMS para retiros de Efectivo            |
| Retiro sin tarjeta presente en ATM                                  |
| Donaciones en ATM                                                   |



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

|                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------|
| Módulo EveryCard para procesar tarjeta de crédito               |
| Asociar cuenta corriente con tarjeta de débito                  |
| Host to host Coopealianza                                       |
| Implementar Stand In del Core de T24-Contingencia               |
| Mostrar las denominaciones disponibles antes de la dispensación |
| Mostrar saldo al inicio de la transacción con tarjeta y PIN     |

Con base en los estudios de merchandising que realiza la División de Mercadeo Táctico de manera cuatrimestral, se cuenta con un plan de trabajo de corto y mediano plazo para atender las acciones que colaboran con la estandarización de toda la red de cajeros automáticos, a saber:

- a) Ornato
- b) Limpieza
- c) Rotulación (Interna y Externa)
- d) Publicidad propia o de terceros pegada en los cubículos
- e) Daños en el dispositivo
- f) Daños en la infraestructura del cubículo

Este plan de trabajo se lleva a cabo de manera conjunta con la División Gestión de la Infraestructura y la División de Mercadeo Táctico.

#### 4. Estrategia de Teléfono Naranja

La implementación del Teléfono Naranja se realizó durante el año 2017 en las 24 BP Totales, con un concepto de llamada telefónica desde un teléfono convencional, con un menú de botones predeterminados del 1 al 6 con servicios identificados como de mayor demanda en las plataformas de servicio.

Para el modelo de salón fue incluido un nuevo servicio en la opción 7: Popular Valores como un servicio que se brinda al conglomerado, donde se atienden las consultas relacionadas con el puesto de bolsa y sus servicios.

Además, se instalaron de 5 estaciones para Teléfono Naranja de Lobby compuesta por: mamparas acrílicas, repisa, teléfono de tecnología IP con protector anti vandálico y rotulo con el menú de opciones.





## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Se dio inicio del plan piloto para el modelo de Teléfono Naranja de Lobby Tecnológico en las oficinas: BP Total Cartago, BPT Alajuela, BP Total Moravia, BP Total Catedral y Agencia de San Marcos de Tarrazú, durante el mes de octubre del 2018.

Se presentó el Informe de Estrategia para el desarrollo del Canal Teléfono Naranja ante la Dirección de Canales en cual se incluye la ampliación de canal en varios sentidos:

- Modelos del canal
- Servicios brindados
- Cobertura

Se completaron dos giras de seguimiento, sensibilización y capacitación sobre el teléfono naranja de lobby tecnológico en las oficinas donde está instalado este canal.

### 5. Quioscos

A partir del periodo 2017, dada la baja usabilidad del canal de quioscos por parte de los clientes, conjuntamente con algunas Áreas de la Dirección de Tecnología e Información se procedió a realizar actividades para la mejora del rendimiento de los mismos que detallan:

- Se puso en producción el acceso al APP de Banca Móvil desde los quioscos
- Se solicitaron nuevos desarrollos de botones. (suspendido)
- Se solicitaron desarrollo de estadísticas para lograr la medición del uso del canal. (suspendido)

Asimismo, por las condiciones actuales de los quioscos en que no cuentan con un contrato de mantenimiento correctivo y preventivo que les brinde el soporte para continuar en operación se construyó un plan de retiro de los Quioscos en las oficinas comerciales con las siguientes actividades:

- Identificación de Quioscos y sus códigos de barra
- Solicitud al Área técnica de TI para pronunciamiento sobre la condición de los equipos actuales para desuso.
- Coordinación con el Área de Activos para el retiro de los Quioscos y llevarlos al almacén.
- Se solicitó el inicio del proceso para el desecho de bienes en desuso y entrega al gestor ambiental, en base al pronunciamiento del Área Técnica, mediante el ART-182-2018, para ello se están realizando las tareas de desanclaje, retiro de computadoras y recolección de los quioscos de las oficinas comerciales.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### 6. Adquirencia Masterd Card

Se inició el acercamiento con la empresa MasterCard, con el propósito de lograr la operación de la red de cajeros automáticos propiedad del Banco Popular, como Adquirente de las tarjetas de crédito y débito de dicha marca (persona física y jurídica), que son emitidas por entidades nacionales e internacionales; así mismo, se elaboró el Caso de Negocio “Adquirencia de Tarjetas de Crédito y Débito Mastercard, en la Red de Cajeros Automáticos del Banco Popular” en su versión preliminar.

### 7. Corresponsales No Bancarios (CNB)

Durante el primer semestre 2017 se conceptualiza el alcance que se le desea dar al canal de Corresponsales no bancarios, se conforma el documento oficial del Caso de Negocio según metodología de la División Oficina Corporativa Administración Proyectos y se presenta la primera parte del caso de Negocio correspondiente a la “Implementación del canal de corresponsales no bancarios para la prestación de servicios operativos asociados al Banco Popular y de Desarrollo Comunal” ante el Comité Ejecutivo de Tecnología de Información (CETI), en la cual mediante el acuerdo No.19-art.4Ac.4-CETI-2017 se aprueba la primera parte del caso de negocio y se autoriza realizar los estudios de factibilidad correspondientes para cada área detallada a continuación:

División de Canales Alternos: Estudio de Factibilidad Operativa.

Área de Investigación Tecnológica: Estudio de Factibilidad Técnica.

Área de Análisis Financiero: Análisis de Impacto Financiero.

Dirección Jurídica: Estudio de Factibilidad Jurídica.

División de Riesgo Operativo: Estudio de Riesgos.

Área de Arquitectura empresarial: Estudio de Factibilidad Arquitectura Empresarial.

Para el segundo semestre 2017 se solicitan los estudios de factibilidad y se reúnen todos los insumos solicitados por cada una de las dependencias necesarios para gestionar la solicitud realizada, adicionalmente se solicita la División de Inteligencia de Negocios realizar estudios de mercado cualitativos y cuantitativos, con el objetivo de determinar el potencial del negocio para el Banco Popular de los corresponsales no bancarios entre los detallistas (pulperías y minisúper) afiliados y no afiliados a este servicio.

Durante el primer semestre 2018 se desarrolla se presenta la segunda parte del caso de Negocio correspondiente a la “Implementación del canal de corresponsales no bancarios para la prestación de servicios operativos asociados al Banco Popular y de Desarrollo Comunal” ante el Comité Ejecutivo de Tecnología de Información (CETI) siguiendo la metodología de la División Oficina Corporativa Administración Proyectos, lo cual mediante el acuerdo No.06-art.6Ac.9-CETI.2018 se autoriza dar inicio a los trámites correspondientes para su implementación como Proyecto, para lo cual, según la metodología de Administración de Proyecto, se nombra como Patrocinador del Proyecto al Lic. Daniel Hidalgo Jiménez, Director de la Dirección de Canales y



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

como Director de Proyecto al señor Francisco Monge Cabezas de la División Corporativa de Administración de Proyectos.

En el segundo semestre 2018 se conforma el grupo de trabajo involucrado en el proyecto de Corresponsales No Bancarios, siguiendo la metodología de la División Oficina Corporativa Administración Proyectos se trabajan en la construcción del cronograma de trabajo para las diferentes etapas del proyecto, se definen los riesgos iniciales relacionados con el proyecto, se conforman los requerimientos funcionales y técnicos definitivos para el desarrollo del aplicativo para el Canal, para que se dé inicio al proceso de contratación de la empresa desarrolladora de la solución informática para Corresponsales No Bancarios.

Se crea un Plan de Negocios para el canal de CNB con el objetivo de definir cada una de las áreas involucradas y necesarias para la puesta en marcha del canal, detallando puntualmente lo que se requiere de cada una de ellas.

### **8. Cajero Remoto (RTS)**

A inicios del 2018 se nombra a la División de Canales Alternos como administrador de los Cajeros Remotos de las Oficinas Comerciales, por esto se inicia una labor de recopilación de información realizando una encuesta telefónica a los Gerentes de Experiencia al Cliente de las 21 oficinas que brindan este servicio, a raíz de diversos hallazgos, se solicita rotulación estandarizada para las oficinas comerciales de “Caja temporalmente cerrada” y “Temporalmente fuera de servicio”, los cuales se enviaron a las oficinas en el mes de julio.

En junio se iniciaron las sesiones de trabajo para la revisión y actualización de la Guía de Cajas Operadas mediante Cajero Remoto la cual fue publicada en el mes de noviembre.

En el mes de julio se realiza la actualización de los horarios publicados en la página web y el app Banca Móvil.

### **9. Moto-Bici Banco**

A partir del mes de marzo del 2018 se inició con las sesiones de trabajo y el acercamiento a las áreas involucradas con el fin de determinar todos los detalles para coordinar y finalizar el acondicionamiento físico del Moto-Bici Banco, ubicado en el BPT Paseo Colón.

Una vez realizadas las sesiones de trabajo se identificaron las mejoras que deberían de corregirse y agregarse al espacio físico actual del canal Moto-Bici Banco, mediante el oficio DCAL-165-2018 dirigido a la Dirección de Soporte Administrativo.

A partir del mes de abril del 2018, mediante el oficio DCAL-179-2018 dirigido a la División de Gestión Comercial se solicitó toda la rotulación interna y externa para el canal. Adicionalmente



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

se solicitó toda la señalización sobre zonas de seguridad y rutas de evacuación, a la Unidad Bienestar del Personal de la Dirección de Capital Humano mediante el oficio DCAL-181-2018. Durante el mes de mayo, junio y julio del 2018 se coordinó con las áreas involucradas todo el equipo de oficina del cual se dotaría el Moto-Bici Banco.

Es por esta razón que el día 19/07/2018 mediante el oficio DCAL-354-2018 se hace entrega formal al Sr. Roger Benavides Villalobos, Gerente del BPT Paseo Colón, del sitio donde se atenderá bajo la modalidad de Moto-Bici Banco. Esto para que se ponga en operación a la brevedad posible.

El día 06 de agosto del 2018 mediante el oficio DCAL-418-2018 dirigido al Lic. Daniels Hidalgo Jiménez, Director de Canales, se hace extensiva la preocupación de que el canal Moto-Bici Banco de acuerdo a lo indicado por el Gerente del BPT Paseo Colón iniciaría operaciones hasta el día 06 de agosto por motivos de asignación de recurso humano; aún continuaba sin operar.

El día 20 de agosto del 2018 se da la apertura del Moto-Bici Banco, contando con un personal de tres Asesores de Servicios Financieros y con los siguientes detalles:

Horario: lunes a viernes: 8:45 am a 4:30pm- sábados: 8:15am a 11:30am

### **Servicios**

Depósitos y retiros (colones y dólares hasta un máximo de ₡3.000.000)

Pago de préstamos y tarjetas de crédito

Transferencias SINPE

Cambio de cheques propios (hasta un máximo de ₡3.000.000)

Compra y venta de dólares (hasta un máximo de ₡3.000.000)

Pago de servicios públicos y privados

Pago de planillas (hasta un máximo de 5 cheques)

### **Restricciones**

Máximo de cinco transacciones por cliente, no se reciben monedas, trámites únicamente con cédula en buen estado y vigente, favor quitarse el casco antes de ser atendido.

### **Espacio Físico**

Tres ventanillas de atención con tres asesores de servicios financieros, zona de café, área de parqueos para motocicletas y bicicletas.

A partir de la apertura del canal se les da seguimiento a las mejoras en el espacio físico y a toda aquella solicitud que se presentara por parte del BPT Paseo Colón.

Durante el período comprendido entre el 27/08/2018 al 30/09/2018 se realiza a los clientes que visitan el canal la Encuesta Satisfacción del Servicio.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

A partir del mes de Setiembre del 2018 y de manera mensual se realizan estadísticas que contienen información acerca de la cantidad de clientes atendidos y las transacciones que realizan los clientes en el canal:

|           | Cantidad Clientes | Cantidad Transacciones |
|-----------|-------------------|------------------------|
| Agosto    | 190               | 375                    |
| Setiembre | 600               | 1392                   |
| Octubre   | 674               | 1502                   |
| Noviembre | 749               | 1642                   |
| Diciembre | 558               | 2002                   |

Adicionalmente se solicitó mediante oficios un estudio a la División de Seguridad Bancaria, División Gestión de la Infraestructura y División Gestión Comercial para concluir en cuales de los actuales BPT en el GAM se puede implementar este canal.

Para el mes de octubre se notifica al Gerente del BPT Paseo Colón de la obligatoriedad en que los clientes motorizados y/o en bicicleta deben de bajarse y hacer fila para ser atendidos.

Se gestiona el rótulo externo del parqueo.

El día 08/11/2018 se realizó la creación de un espacio en la web comercial para el canal Moto-Bici Banco.

Coordinación con la Banca de Personas para realizar la estrategia de colocación y potenciar créditos a los clientes del canal Moto-Bici Banco.

### 10. Auto Banco

El canal Auto-Banco en el BP Total Limón inició operaciones el 29 de octubre del 2018, después de contar con todas las solicitudes aprobadas durante el tercer trimestre de dicho año, específicamente: conexiones de red, entrega de equipo de cómputo y oficina, funcionamiento del aire acondicionado, instalación correcta de la caja fuerte y cajeros remotos, rotulación y terminales de los sistemas T24 y SIPO.

Con el fin de brindarle al cliente información generalizada, el 9 de noviembre es concluida la solicitud realizada a la División de Canales Electrónicos para crear un espacio informativo del canal Auto-Banco, tanto en el App como en la Web Comercial.

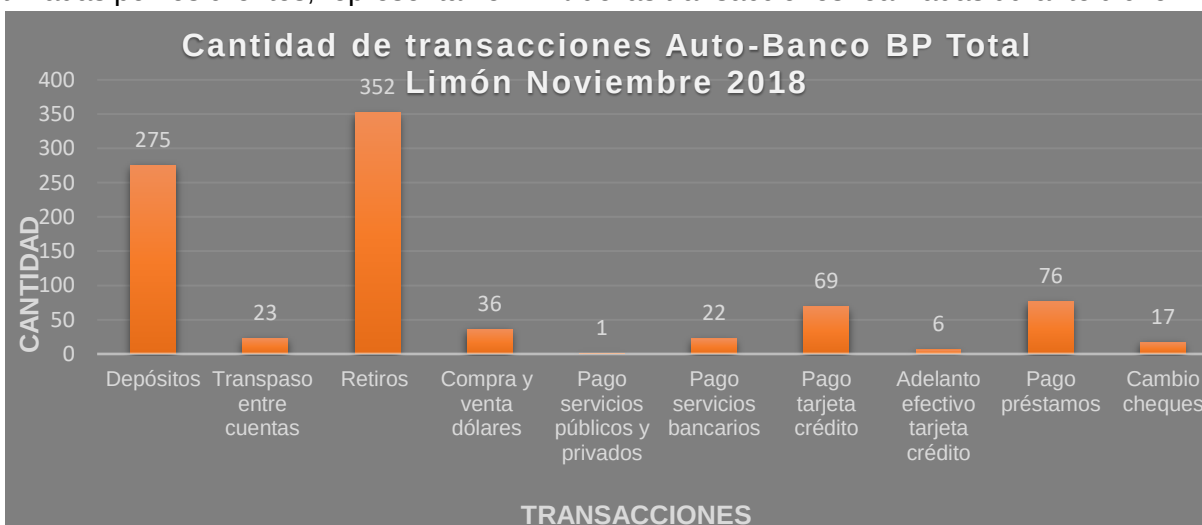
Se realizan las estadísticas del Auto-Banco BP Total Limón en su primer mes de operación, mediante oficio DCAL-617-2018 con el nombre de Informe Mensual Auto-Banco BP Total Limón, noviembre, en donde se detalla: 649 clientes utilizaron el canal, para un total de 877



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

transacciones, por lo tanto, por día se realizan en promedio 34 transacciones (solo se toman en cuenta seis días de la semana, los días laborales definidos, de lunes a sábado).

La cantidad específica para los diferentes tipos de transacciones efectuadas durante el mes de noviembre se detalla en el siguiente gráfico, siendo los depósitos y retiros las transacciones más utilizadas por los clientes, representan el 72% de las transacciones realizadas durante dicho mes.



*Fuente: Estadísticas Sucursal/Por cajero del Sistema T24.*

Durante el mes de diciembre el total de clientes atendidos fueron 1036, lo cual representa un aumento del 60 % con respecto al mes de noviembre.

Como seguimiento a la puesta en operación de dicho canal se realizó una visita de campo el 6 de noviembre del 2018 y mediante oficio DCAL-528-2018 se solicitan requerimientos de mejora a nivel de infraestructura, tanto externos como internos, con el fin de brindar una adecuada experiencia al cliente y garantizar la usabilidad del canal.

Actualmente se está trabajando en la elaboración de una Guía de funcionamiento para el canal de Auto-Banco, con el fin de estandarizar la información para las Oficinas Comerciales que cuentan con dicho canal.

### Administración de Recursos Financieros

La administración de recursos financieros aprobados para la División de Canales Alternos, desde el año 2017 al año 2018, fueron utilizados de acuerdo a las planificaciones de cada periodo para cada una de las iniciativas de la División.

Para hacer frente a las obligaciones del periodo 2019, derivadas de contrataciones, así como el

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

pago a proveedores se cuenta con los recursos económicos que se detallan a continuación:

### Presupuesto 2019

| Código Pres.                    | Nombre de la partida                                                       | División de Canales Alternos | Totales en ¢    | Part. % | Iniciativa o Proyecto |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------|---------|-----------------------|
| 01-08-08                        | Mantenimiento y Reparación de equipo de computo y sistemas de Información. | 291 000 000,00               | ¢291 000 000,00 | 50,68%  | CNB                   |
| 05-01-05                        | Equipo y programas de Cómputo (licencias de telefono)                      | 283 220 000,00               | ¢283 220 000,00 | 49,32%  | Asesor Virtual        |
| Totales en ¢                    |                                                                            | 574 220 000,00               | 574 220 000,00  | 100,00% |                       |
| Participación % de cada oficina |                                                                            | 100,00%                      | 100,00%         |         |                       |

### 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 periodo de marzo 2017 a enero 2019 en el cual asumí la jefatura de la División de Canales Alternos.

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

No hubo disposiciones giradas por órgano de control externo, durante el tiempo que fue asumida la jefatura de la División de Canales Alternos.

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

Se detalla el estado actual del cumplimiento de las recomendaciones que durante mi gestión fueron gestionadas:

| Recomendación | Informe       | Estado    |
|---------------|---------------|-----------|
| 5             | AIRI-022-2016 | Atendida  |
| 17            | AIRI-022-2016 | Atendida  |
| 2             | AIRI-019-2018 | Pendiente |
| 22            | AIRI-028-2018 | Atendida  |
| 5             | AIRI-043-2016 | Atendida  |



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Registro de Activos

| Número de Activo       | Descripción                             |
|------------------------|-----------------------------------------|
| 113148                 | SILLA GIRATORIA ERGONOMICA SIN BRAZOS.  |
| 117828                 | SILLA GIRATORIA ERGONOMICA SIN BRAZOS.  |
| 108485                 | SILLON EJECUTIVO.                       |
| 110709                 | SILLA DE ESPERA TIPO TRINEO CON BRAZOS. |
| 110713                 | SILLA DE ESPERA TIPO TRINEO CON BRAZOS. |
| 112699                 | TELEFONO IP SENCILLO SIN LICENCIA.      |
|                        |                                         |
| Cantidad de Activos: 6 |                                         |