



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre: Guillermo José Vargas Acosta

Dependencia: Dirección de Canales

Periodo de Gestión: 27 de agosto del 2021 al 27 de noviembre del 2021

Destinatarios: Lic. Daniels Hidalgo
Dirección de Capital Humano

Firma:

Fecha: 03/12/2021

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

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



INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICE

Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión.....	2
Labor Sustantiva Institucional.....	2
Cambios en el entorno	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo.....	4
Acciones sobre el Control Interno	4
Principales Logros.....	4
Proyectos más relevantes	5
Administración de Recursos Financieros	5
Sugerencias	5
Observaciones	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna	6
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.	6
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	6



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

Este documento tiene como objetivo presentar un resumen de las principales actividades y resultados de la gestión ejecutada en la Dirección de Canales durante el período del 27 de agosto del 2021 al 27 de noviembre del 2021 (ascenso con recargo, manteniendo la jefatura de la División de Canales Electrónicos por un período de 3 meses), en que la misma estuvo dirigida por el suscrito, Guillermo José Vargas Acosta.

Por lo anterior, con el presente informe se buscará de manera condensada y ejecutiva, dar cuenta de los resultados de la gestión desplegada; enfatizando en los principales logros alcanzados, los beneficios y, ante todo, dejar constancia de los retos de gestión que se enfrentan y los procesos que están en curso y que deberán culminar en otra gestión.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

Las estrategias y programas de trabajo se concentraron en el objetivo y funciones principales para la Dirección a cargo del suscrito en el Manual de la Organización, los cuales constituyeron un marco de actuación que como Director y con el apoyo del recurso humano dispuesto, logró alcanzar con buenos resultados, tal y como será revelado y comprobado por medio de los apartados contenidos en este informe:

Objetivo General de la Dirección de Canales:

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

Funciones de la Dirección de Canales:

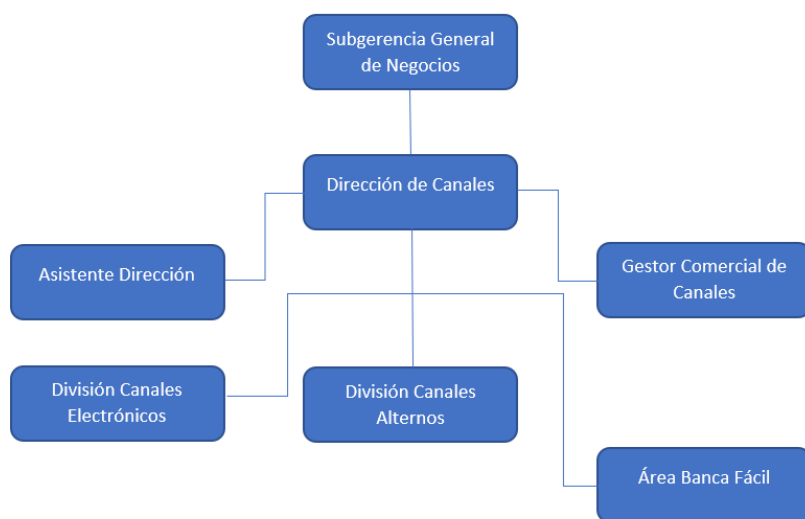
- Crear iniciativas para suplir, mantener, desarrollar e implementar herramientas para innovar en los canales según los estudios de calidad y valor a negocio del canal.
- Proveer diferenciación competitiva para los segmentos de la Banca de Personas, la Banca Empresarial y Banca Social mediante el robustecimiento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

INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

Estructura Organizacional

A continuación, se presenta la estructura organizacional vigente durante el periodo en gestión:





INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cambios en el entorno

En lo referente a cambios en el entorno durante el período de esta gestión, no se presentaron cambios en el ordenamiento jurídico que afectaran el quehacer de esta Dirección, más si la economía del país y dicha gestión se ha visto sustancialmente impactado por un imperativo de gestión debido a la situación fiscal y económica del país que ha ido estableciendo reglas de gestión diferenciadas para los diversos actores implicados, cabe destacar también la situación mundial con respecto a la pandemia, la misma para este período no representó cambios extraordinarios en el entorno.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

La gestión de las áreas adscritas y de la Dirección se ha apegado en todo momento a lo que se establece a nivel institucional en esta materia. Se procuró seguimiento a todas las evaluaciones y se cumplió con lo establecido, más durante este tiempo no se realizaron las evaluaciones finales.

Acciones sobre el Control Interno

La gestión de las áreas adscritas y de la Dirección se ha apegado en todo momento a lo que se establece a nivel institucional en esta materia. Se dio seguimiento a todas las acciones y se cumplió con lo establecido.

Principales Logros

A continuación, se presentan los logros generales de la gestión, por cada División y área, describiendo en forma breve los logros, se debe anotar que, durante los tres meses de la gestión se enfrentaron algunas situaciones importantes con los ambientes de desarrollos informáticos, trabajos de estabilización de las plataformas y el período de veda de fin de año, que desaceleraron la salida a producción de nuevas funcionalidades.

División de Canales Alternos

- Implementación de 5 cajeros automáticos
- Implementación de SINPE Móvil en ATMS

Área Banca Fácil

- Implementación del nuevo menú del IVR
- Puesta en producción de funcionalidades varias en el BOT
- Implementación del envío de recibos vía correo electrónico



INFORME FINAL DE GESTIÓN

División Canales Electrónicos

- Avance en la nueva solución de Ciberseguridad
- Rediseño del contenido de Crédito en su empresa
- Implementación de “Venta de Alhajas” en la Web Comercial
- Liberación en tiendas de nueva versión del Banca Móvil
- Actualización del servicio de pago de marchamos

Proyectos más relevantes

El proyecto más importante que se administró fue el de la nueva solución de Ciberseguridad, este proyecto está casi concluido y se espera su puesta en producción a inicios del año 2022.

Administración de Recursos Financieros

La Dirección cuenta con fondos presupuestados, los mismos fueron ejecutados acatando todas las normas que se establecen a nivel institucional en esta materia.

Sugerencias

La principal sugerencia es dar seguimiento a los planes que se están estableciendo para su ejecución durante el próximo año 2022.

Observaciones

Es importante dar seguimiento a todas las metas que la Dirección y las áreas adscritas deberán cumplir a final del año 2021, al momento del cierre de esta gestión no existen pendientes y todas las metas llevan su cumplimiento al día.

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

No existe ninguna disposición por acatar.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No existe ninguna disposición por acatar.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Se ha tenido una estrecha relación con la Auditoría Interna desde el inicio, todas las recomendaciones están al día y serán cumplidas.

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

Durante la gestión no se cuenta con ningún contrato a ejecutar, por lo que no se debe de dar ningún seguimiento.

Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público

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