



INFORME FINAL DE GESTIÓN

DCAP-370-2022

Nombre: Lic. Lenín Eduardo Díaz Morales

Dependencia: División Captación

Periodo de Gestión: Año 2000 hasta la fecha (se informa 2021 y 2022)
Lic. Juan Carlos Li Guzmán, Dirección Soporte al
Negocio

Destinatarios: MBA. Graciela Vargas Castillo, Dirección de
Capital Humano

Firma:

Fecha: 02/12/2022

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
Año 2021:.....	2
Año 2022:.....	5
Cambios en el entorno.....	7
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo.....	7
Acciones sobre el Control Interno.....	7
• Normativa interna DCAP (directrices, instructivos de trabajo, procesos, procedimientos y guías).....	7
Principales Logros.....	8
4. Activación de cuentas por medio de Banca Fácil	11
5. Implementación servicio SINPE de Pagos Inmediatos (PIN) del Banco Central de Costa Rica.....	11
Oportunidades de Mejora y retos considerados para el año 2022.....	12
Sugerencias.....	13
Observaciones	14
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.....	14
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo	14
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	14
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	14
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	14



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

El presente informe tiene como objetivo hacer un resumen de las principales actividades desarrolladas por el suscrito como responsable de la División Captación.

Es importante tomar en cuenta que el Banco Popular tiene dentro de las actividades de planificación y cumplimiento de las diferentes instancias administrativas, un modelo definido de evaluación el cual está compuesto por un lado del Plan Anual Operativo (P.A.O) y por otro lado el cuadro de mando integral (C.M.I).

Por lo anterior el informe se circunscribe a realizar un recuento del cumplimiento de los diferentes objetivos de planificación previamente definidos y que son de mayor relevancia, los cuales están alineados con los objetivos institucionales en su mayoría y que previamente fueron aprobados por las diferentes instancias que forman parte del proceso de planificación institucional. No se hace ninguna observación en lo que respecta a administración de recursos financieros, dado que solo se manejan 2 partidas, tiempo extraordinario y alimentación, las que se utilizan únicamente en casos justificados para pruebas de usuario en lo que respecta a proyectos institucionales pero que rondan alrededor del 1.3 millones en tiempo extraordinario (Presupuesto anual) y 160 mil colones en alimentos y bebidas (Presupuesto anual); sumas que en los últimos 2 años no ha sido necesario utilizar, de ahí la nula incidencia.

Por último, una vez delimitado el alcance, se hará énfasis en:

- Resultados de la gestión o sea cumplimiento de los objetivos planteados para los años 2021 y lo que corresponde al año 2022, un corte al 30-09-2022.
- Resultado de la autoevaluación y riesgo operativo.
- Acciones llevadas a cabo para mejoras en el control interno
- Principales logros durante el periodo que se informa.
- Cumplimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna.
- Proyectos relacionados con los servicios SINPE, como cumplimiento del Reglamento de Pagos del Banco Central de Costa Rica.

Resultados de la gestión

Año 2021:

Objetivo: Cumplir con los requerimientos recibidos de las Direcciones de Bancas, en lo que corresponde a productos y servicios de captación o cualquier otro tipo de solicitud.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Se realizaron las siguientes actividades:

1. Se recibió oficio DIRBP-781-2021 el 19/07/2021 de la Dirección Banca de Personas la solicitud de suministrar a la División de Canales Electrónicos información actualizada que legalmente pudiera divulgarse, relacionada con los requisitos y características de cada producto de ahorro para que la misma esté disponible en su apartado dentro de la Web.
2. Se procedió a realizar una revisión de las características y requisitos propios de los productos y servicios de captación que se consideraron como información que podía publicarse en la web, según la normativa que regula cada producto.
3. Mediante oficio DCAP-417-2021 del 01 de setiembre se remitió a las Bancas Comerciales la propuesta de la información obtenida de la revisión efectuada para que acorde a la estrategia definida por las Bancas, valoraran la respectiva publicación en la página web.
4. Con respecto a este punto y de conformidad al oficio **DCAP-417-2021** enviado a las Bancas Comerciales, donde se les remitió la información relacionada a conceptos, características y requisitos de apertura de los productos de captación, con el fin que fueran considerados de conformidad con los intereses y estrategias de las Bancas para dar continuidad al proceso acordado, procurando de esta manera la actualización constante de la página web.

Objetivo: Crear el expediente digital y su respectiva normativa para los productos y/o servicios de Captación.

Se realizaron las siguientes actividades:

Revisión documentos Directrices e Instructivo de trabajo *Brindar Productos y Servicios de Captación.*

Revisión documentos Manuel de Directrices e Instructivo de trabajo Administrar Seguridad usuarios que operan servicios SINPE.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Se realizaron ajustes en el manual de directrices e instructivo de trabajo *Proveer Servicios Específicos al Cliente*, entre los cuales están:

1. Cumplimiento de normativa antes de gestionar transacciones SINPE.
2. Gestión de servicios SINPE con firma digital.
3. Clientes que pueden optar por el servicio (Titulares y/o Autorizados) SINPE.
4. Monto Tope por Transacción.
5. Archivo y Custodia de Documentos.
6. Atención de Reportes por errores y/o problemas que se presentan a través de SINPE (transacciones salientes).
7. Consulta y/o Reclamaciones de clientes, por problemas con las transacciones SINPE Entrantes y/o Salientes.
8. Incluir entidades, tipos de entidades, motivos de devolución y ajustes de comisiones (no exitosas en el Sistema T24).

Objetivo: Mejorar las condiciones de accesibilidad a los productos de captación, recomendar y ejecutar los cambios correspondientes. (segunda fase de tramites con firma Digital)

Se realizaron las siguientes actividades:

Nuevos servicios o gestiones con firma digital:

- Tramitar Cierre de Cuentas por Parte del Cliente Ahorro Voluntario y Cta Cte
- Retiros parciales y cancelación anticipada de Planes Naranja
- Custodia y Archivo de documentos Orden de Domiciliación (firma del documento)
- Solicitud de débito para el pago de préstamo propio (Cta Cte y Ah V)
- Solicitud Orden de no pago Cks
- Transferencias entre cuentas (Internas)-(Cuenta Debito propietario-Cuenta crédito propia o tercero)
- Transferencias SINPE (Cuenta Debito propietario-Cuenta crédito propia o tercero)



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Año 2022:

Objetivo: Ejecutar el 100% de las acciones definidas, para implementar ajustes y mejoras a las normas que regulan los productos de captación, en función de contribuir con las fuerzas de ventas del BPDC.

Se realizaron las siguientes actividades:

- Se procedió a realizar el análisis de las diferentes tareas de los Instructivos de trabajo “Proveer servicios de captación y bancarios a los clientes” y “Proveer Servicios Específicos al Cliente”.
- Se elaboró una matriz en la cual se identificaron las diferentes tareas y/o mecanismos de control en las que se debe trabajar bajo el concepto de “Guías” para los Instructivos de trabajo “Proveer servicios de captación y bancarios a los clientes” y “Proveer Servicios Específicos al Cliente”.
- Se elaboraron las guías por producto y servicio SINPE, considerando como base las actividades identificadas en los procesos “Entregar Productos de Captación y Servicios Bancarios” y “Proveer Servicios Específicos a Cliente”, las cuales se incluyeron de manera más amplia, mejorada y con referencia de pantallas del sistema, esto último para las que lo requerían.

Objetivo: Ejecutar el 100% de las acciones definidas en el periodo para cumplir con los requerimientos recibidos de las Direcciones de Bancas, en lo que corresponde a productos y servicios de captación o cualquier otro tipo de solicitud.

Se realizaron las siguientes actividades:

DIRBP-928-2022:

- Se recibe oficio DIRBP-928-2022 (02-09-22), donde se solicita mejorar medidas de control en retiro de cuentas inactivas, cierre de cuentas y cierre de cajas.
- Se remite correo a la DIRSN con las áreas que conforman el equipo interdisciplinario
- Se remite correo a las jefaturas de las áreas participantes correo de solicitud para la asignación de funcionarios en representación del área respectiva.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Se realizan las sesiones los días 13 y 14 de setiembre con funcionarios de Banca de Personas, División Seguridad Bancaria, Seguridad Funcional, Canales Alternos, Contabilidad, Oficinas Comerciales, Control Interno.
- Mediante DCAP-265-2022, se remite a la Dirección Soporte al Negocio, el informe de las actividades realizadas y los acuerdos tomados entre las áreas participantes de conformidad al análisis realizado de manera conjunta en las sesiones de los días 13 y 14 de setiembre.
- En cumplimiento a los acuerdos de las sesiones, se realizaron las siguientes acciones por parte de esta División:

Actividad N° 1 Ajuste de perfiles:

Revisión integral de los perfiles en los respectivos sistemas

Actividad N° 2 Elaboración de requerimiento para mejora en módulo captación.

Actividad N° 3 Modificación de Normativa.

Objetivo: Mejorar la accesibilidad de los productos y servicios de captación, mediante la ampliación de la oferta de servicios que se puedan brindar a través de autorizaciones con firma digital.

Se realizaron las siguientes actividades:

- Implementación del servicio de retiro de ahorro salario escolar mediante solicitud firmada digitalmente.
- Se confeccionó una matriz donde se anotaron los posibles cambios que deban analizarse para modificar la normativa, con el fin de que se puedan mejorar las condiciones de accesibilidad a los productos y servicios de captación (posibles servicios que se puedan brindar mediante solicitudes con firma digital).
- Se realizó una revisión y análisis de posibles gestiones relacionadas con los productos y servicios de captación a los cuales se les pueda mejorar la accesibilidad, manteniendo en seguimiento las que se podrían normar en el cuarto trimestre mediante otro mecanismo de servicio.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cambios en el entorno

En este apartado no se dieron cambios en el entorno durante el periodo informado, situación que en caso de haberse dado hubiera provocado modificaciones en la normativa que rigen los productos de captación, pero desde el punto de vista de la constitución y venta, de ahí que no es muy común cambios en el entorno para productos vista y a plazo.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Para el año 2021 el resultado de riesgo operativo fue de un 3% de exposición, con una calificación de excelente y en lo que respecta a control interno, la exposición es de un 0%, con una calificación de excelente.

Para el años 2022 todavía no se ha recibido el resultado.

Acciones sobre el Control Interno

Se inició con el proceso de *Identificar tareas y/o actividades susceptibles de materialización riesgos de fraude por parte de personal*, Por lo que se procedió a detallar y a analizar todos los documentos relacionados con la operativa de Captación y sistemas involucrados (T24 y periféricos), con el fin de identificar aquellas tareas en las que se pueda robustecer los mecanismos de control existentes y así mitigar los riesgos asociados, a continuación, se mencionan dichos documentos:

- **Normativa interna DCAP (directrices, instructivos de trabajo, procesos, procedimientos y guías)**
 - Procedimiento Afiliación y desafiliación a SINPE móvil de persona física y jurídica.
 - Manual de Directrices Administración Seguridad Usuarios que operan Servicios SINPE.
 - Proceso Administración Seguridad Usuarios que operan Servicios SINPE
 - Proceso Revisión transacciones SINPE en sistemas.
 - Revisión transacciones SINPE en sistemas
 - Guía Revisión transacciones SINPE en sistemas
 - Guía Mantenimiento de autorizaciones de débito automático
 - Procedimiento Inclusión de Clientes al Centro Información Crediticia CIC SUGEF.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Manual de Usuario Mantenimiento de Productos

- Proceso Mantenimiento de Productos

- **Normativa de otras áreas en las que hay participación en ciertas tareas de la División Captación.**
 - Directrices Proveer Servicios Específicos a Clientes
 - Proceso Proveer Servicios Específicos a Clientes
 - Procedimiento Transacciones SINPE

- **Sistema T24**
 - Perfiles

- **Sistemas periféricos**

Principales Logros

Principales Logros Alcanzados durante el año 2021, no se incluye el año 2022 dado que no ha terminado el periodo.

A continuación, se detallan los principales logros alcanzados en el periodo 2021, a partir de la ejecución de los planes de acción, así como de actividades que surjan a partir de solicitudes de otras áreas o que hayan sido identificadas por esta División para una mejora continua de los productos y servicios de captación.

1. Implementación de II etapa para trámites de productos y servicios de captación solicitados por el cliente mediante el uso de firma digital.

Como parte de la accesibilidad de los productos de captación, se realizaron las acciones correspondientes para brindarle al cliente las facilidades de solicitar productos o servicios de captación por medio del uso de formularios autorizados con firma digital, con lo cual se logró ampliar los siguientes servicios:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Cierre de Cuenta
- Solicitud de débito para el pago de préstamo propio
- Transferencias entre cuentas (Internas)- (Cuenta Débito propietario-Cuenta crédito propia o tercero)
- Retiros parciales
- Cancelación anticipada
- Retiro por vencimiento
- Solicitud Orden de no pago Cheques
- Transacciones SINPE (Débito en Tiempo Real, Pagos Inmediatos, Débito Directo y Crédito Directo)

2. Implementación del Expediente Digital para los productos y servicios de captación.

Como parte de la revisión de la normativa y mejora de los procesos de captación, se logró implementar el expediente digital, esto como resultado de amplias sesiones trabajo, revisión y análisis de los documentos del expediente de captación, modificación a la normativa, con el fin de optimizar los procesos y mejorar la experiencia de los clientes, para lo cual se realizaron diversas acciones tales como:

- Identificación de las tareas basadas en las sesiones de trabajo 2020 para considerarlos en los cambios a la normativa
- Elaboración de inventario de conformidad a la revisión efectuada de la normativa, formularios de negocio, formatos (gestión de calidad) e información de productos página de área, los cuales fueron insumo para el mejoramiento en normativa, reglamentos, contratos u otros documentos relacionados
- Análisis y definición de estructura del expediente digital en T24 para los respectivos ID de documentos
- Ejecución de pruebas del gestor documental en sistema T24 de conformidad a lo solicitado en el SR2582458 (creación de ID), así como la remisión a Tecnología de Información de la evidencia de las pruebas ejecutadas, guiones y carta de aceptación



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Se coordinó sesión con Regionales para analizar y validar la mejora en la normativa, relacionado al tema de expediente digital y físico.
- Se realizaron ajustes a la normativa para cumplir con las mejoras identificadas y se envió a Calidad los documentos con las modificaciones (manual de directrices e instructivo de trabajo) para su revisión y posterior publicación.

3. Estudio, análisis y propuesta integral de procesos, documentos, estudio de mercados con otros bancos, canales, para los productos de captación.

Se trabajó en el análisis y revisión de la normativa de los productos y servicios de captación, para ajustar, unificar y mejorar la misma, con el fin que las fuerzas de venta de la Institución tuvieran un mejor entendimiento sobre los productos y así poderle brindar un mejor servicio a los clientes.

Además con estas acciones se atendió lo solicitado por la Subgerencia General de Operaciones mediante SGO-354-2021 y SGO-400-2021, donde solicitaba la revisión de manera integral, de todos los procedimientos a cargo de cada dueño de norma, a fin de identificar aquellos cambios que agregaran valor, que disminuyeran la probabilidad de materialización de riesgos sustantivos o que mejoraran los tiempos o el uso de recursos, se procedió a realizar un análisis de la normativa vigente regulada por esta División (tanto la aplicable para oficinas comerciales como la normativa de aplicación interna) y se realizaron las modificaciones pertinentes, para su actualización.

Los beneficios identificados son los siguientes:

- Mejora en la redacción de algunas normas para facilitar y agilizar la aplicación por parte de las oficinas comerciales.
- Uniformar el formato Institucional definido por la División Gestión de Calidad
- Optimizar los tiempos para la atención de trámites de empadronamiento de clientes en el sistema T24.
- Inclusión de actividades que no estaban ampliamente normadas



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Revisión de actividades de creación y mantenimiento de productos con base al documento *Creación o Modificación de Productos y Servicios* de la Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados.
- Actualización por cambios en el perfil de usuario del sistema T24
- Traslado de actividades repetidas en varios procedimientos, con el fin de simplificar y no duplicar.
- Mejorar la eficiencia en el uso y control de documentos.
- Ampliación del contenido en el estado de remisión de pago de planillas de ahorros del patrono hacia el Banco.
- Actualizar los tipos de identificación de los clientes para la atención de los diversos trámites de empadronamiento en el sistema T24.
- Alinear documentos con base a los cambios que se realizaron
- Unificación de actividades y tareas.

4. Activación de cuentas por medio de Banca Fácil

Producto de la coordinación con el Área de Banca Fácil y con el Área de Seguridad Funcional, se logró habilitar el servicio para la activación de cuentas vista (persona física) por medio del canal Banca Fácil, proceso que se llevó a cabo mediante ajustes a los perfiles del personal de dicha Área, a la cual se le proporcionó una guía donde se explicaba el proceso de la activación.

Esto facilita al cliente contar con una opción adicional para activación de su cuenta, sin que éste deba presentarse a realizar la gestión en plataforma de servicios.

5. Implementación servicio SINPE de Pagos Inmediatos (PIN) del Banco Central de Costa Rica



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Habilitación de las transacciones que se reciben de los clientes (entrantes) desde otras entidades, para depositar o pagar productos del Banco Popular: cuentas de ahorro vista, pago de préstamo y pago de tarjeta de crédito.

Implementación de las transacciones que envían los clientes (salientes) por medio de la aplicación Banca Movil (APP) a otras entidades, para depositar o pagar productos: cuentas de ahorro vista, pago de préstamo y pago de tarjeta de crédito.

Implementación del servicio Pagos Inmediatos para las transacciones que envían los clientes (salientes) en los canales Web y Cajas, por medio de un plan alternativo con el fin de que la Institución pudiera cumplir con la fecha de implementación solicitada por el BCCR.

Oportunidades de Mejora y retos considerados para el año 2022

Dentro de las oportunidades de mejora que se identificaron están las siguientes:

- Mejorar el proceso de aplicación de algunas transacciones SINPE (entrantes y salientes) cuando se presenten inconsistencias, con el fin de agilizar o eficientizar el servicio (conciliaciones, tareas automáticas entre otros).
- Mejorar la accesibilidad de los productos y servicios de captación, mediante la ampliación de la oferta de servicios que se puedan brindar a través de autorizaciones con firma digital u otros canales.
- Elaboración e implementación de Guías acorde a la estructura definida a nivel institucional, relacionada a la normativa interna de los productos y servicios de captación, para dotar a los funcionarios de las oficinas comerciales de una herramienta que simplifique el acceso a la normativa aplicable para cada producto.
- Mejorar y ampliar las herramientas o medios de autogestión, que se le ofrecen a los funcionarios de oficinas comerciales para realizar consultas sobre temas relacionados con los productos y servicios de captación.
- Recordatorio de normativa a las oficinas comerciales mediante el envío de capsulas informativas con temas de productos y servicios de captación relevantes.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Analizar y evaluar la utilización por parte de las oficinas del repositorio de Gestor documental para productos de captación.
- Analizar que otros productos o servicios se pueden dar con Firma Digital, hacer un análisis.
- Atender los mapas de experiencia al cliente, bajo un análisis de mejora integral (implementar las variables que se visualizaron en el 2021: procesos, procedimientos, canales, estudios de mercado con otros bancos, entre otros).
- Análisis de forma integral, de la normativa de los productos de captación (Reglamentos, procesos, procedimientos, contratos, entre otros y documentos de otras áreas que tengan injerencia con productos de captación).
- Coordinar con las áreas involucradas la implementación de los cambios del Reglamento de Pagos del Banco Central.
- Coordinar con las áreas involucradas el cumplimiento de la normativa interna y externa relacionada con los usuarios que operan los servicios SINPE.
- Apoyo para cumplir las metas de negocio, legales (7786) y de control.
- Participación y apoyo en proyectos institucionales.

Sugerencias

Es necesario continuar con un proceso continuo de revisión y mejoramiento del control interno, en lo referente a los módulos de captación de T24, dando énfasis en los accesos que se producen desde las diferentes plataformas en las Oficinas comerciales del Banco Popular.

Por otro lado también es importante no interrumpir el análisis e implementación de venta de productos de captación, utilizando como medio de autenticación la firma digital certificada, con el fin de evitar que el cliente vaya a plataformas de servicio.

También análisis y mejoramiento continuo de los canales de consulta para los funcionarios de las Oficinas Comerciales.

Es imprescindible darle estructura formal a la Unidad que ejecuta las labores de los proyectos e iniciativas que se desprenden del Reglamento de Pagos del Banco Central de Costa Rica, más específicamente a toda la labor relacionada con SINPE, quizás una de las funciones que demandan y consumen mucho tiempo dentro de las labores de la División Captación, dada la complejidad de los diferentes proyectos y que implican coordinaciones con diferentes áreas del Banco Popular.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Por último, a nivel institucional se debe seguir con los procesos de digitalización.

Observaciones

Se considera importante reforzar, lejos de desintegrar las funciones que realiza la División Captación, dada la importancia para la institución del alcance y repercusión de los diferentes estudios, informes y proyectos que se desarrollan en esta área, cuyo resultado siempre ha sido de un valor agregado elevado a nivel institucional.

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

Por la particularidad de las funciones de la División Captación, no existen disposiciones pendientes de acatar, que hayan sido emitidas por la Contraloría General de la República.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Por la particularidad de las funciones de la División Captación, no existen disposiciones pendientes de acatar, que hayan sido emitidas por un órgano de control externo.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Solo se tiene una recomendación de la Auditoría Interna en proceso de atención, la cual tiene definido su correspondiente plan de trabajo y cuyo vencimiento es 30-06-2023.

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

El suscrito y la División Captación no tiene contratos a cargo bajo su supervisión.

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.