



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Lic. Daniels Hidalgo Jimenez
Dependencia:	Dirección de Canales
Periodo de Gestión:	Del 05 de agosto del 2020 al 27 de agosto del 2021
Fecha:	07/09/2021
Dirigido a:	Graciela Vargas Castillo Juan Francisco Rodríguez Hernández Guillermo Vargas Acosta

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
A.Labor Sustantiva Institucional	2
B. El entorno.....	4
C. Estado de la autoevaluación Control Interno y Riesgo Operativo	5
D. Principales Logros.....	5
División de Canales Alternos	5
Área de Banca Fácil	25
División de Canales Electrónicos	28
Proyectos más relevantes.....	33
Administración de Recursos Financieros.....	34
Sugerencias.....	34
Observaciones.....	34
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República....	34
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	34
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	34
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo	34
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público.....	34



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

Este documento tiene como objetivo presentar un resumen de las principales actividades y resultados de la gestión ejecutada por la Dirección de Canales durante el período del 05 de agosto del 2020 al 27 de febrero del 2021, con énfasis en lo actuado en el periodo comprendido de un año, en que la misma estuvo dirigida por el suscrito, Daniels Hidalgo Jimenez.

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

A. 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:

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

Funciones:

- 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 conjuntamente con la Dirección de T.I.
- Facilitar la integración de los diferentes tipos de canales (electrónicos y alternos) con la estrategia de negocios
- 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.



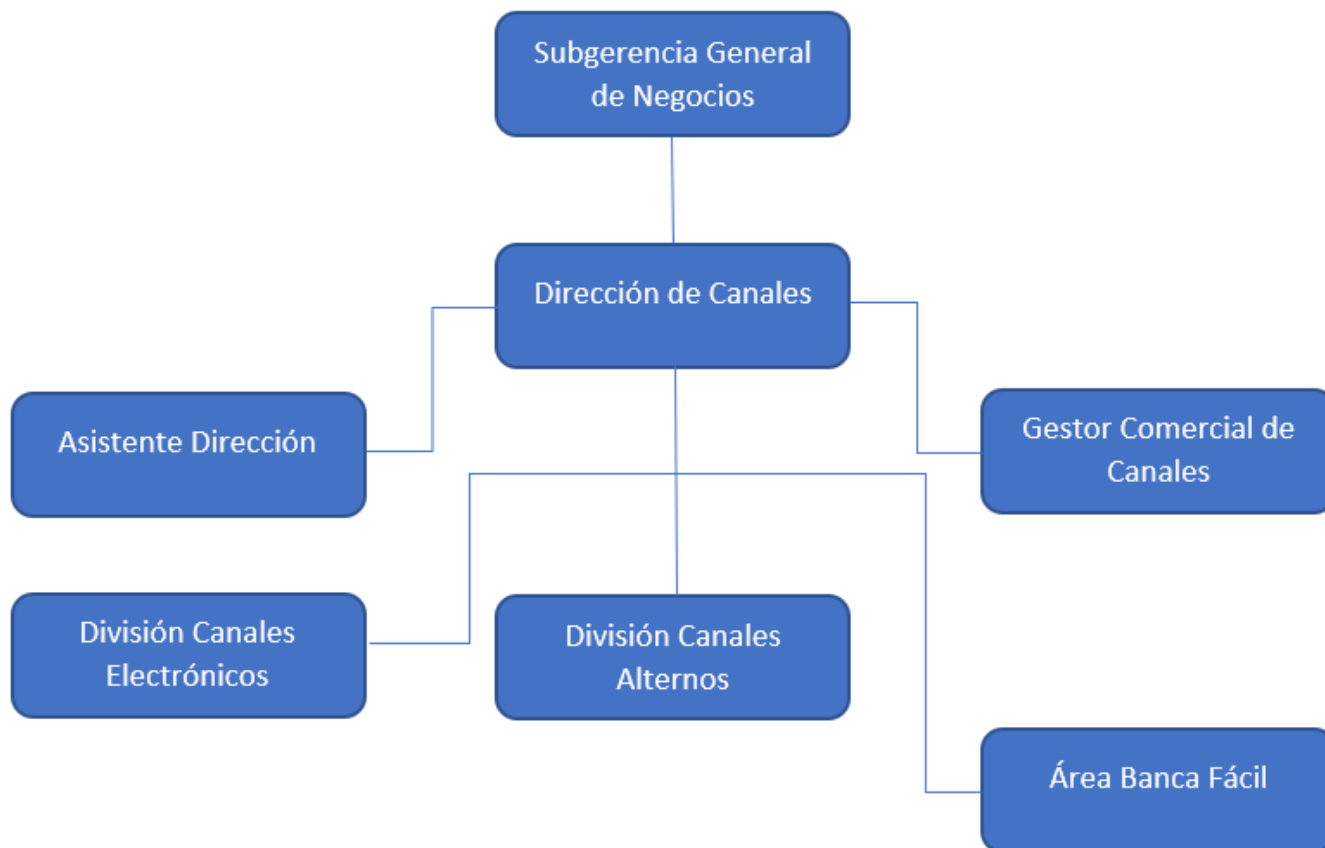
INFORME FINAL DE GESTIÓN

- 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 conjuntamente 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



B. 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 en razón de la situación fiscal y económica del país que ha ido estableciendo reglas de gestión diferenciadas para los diversos actores implicados.

Las herramientas tecnológicas son el aliado fundamental de la Institución, los constantes cambios experimentados en el mercado bancario nacional han sido disruptores, generadores de cambios y banderas de guía para la toma de decisiones trascendentales. El conglomerado financiero, como institución creada por ley para brindar protección económica y bienestar a los trabajadores, es inundado por una serie de retos y desafíos impuestos por un cliente que desea un banco al alcance de su mano.

Los nuevos retos son amplios, la forma de relacionarse con los clientes se fragmenta en múltiples caminos y cada uno de ellos presenta una forma de comunicación única, que se debe adoptar para



INFORME FINAL DE GESTIÓN

generar valor, reforzar la experiencia del cliente e incitar el desarrollo de una preferencia por la Institución. Al comprender esta premisa, se plantea la incógnita ¿cómo crear medios de contacto que sean simples, rápidos y eficientes?, a la vez que sean competitivos y sostenibles.

La transformación hacia el futuro debe centrarse en la experiencia del cliente, la presencia fundamental en micro momentos que suceden en tiempo real, la capacidad de responder premeditadamente a situaciones que den la oportunidad de romper barreras tecnológicas y asentar la digitalización a la vez que somos conscientes de la existencia de clientes físicos y clientes digitales.

El desarrollo de acciones que logren el éxito de la Institución debe abarcar una oferta de valor digital y física, la visita de clientes a una agencia Bancaria no debe ser menos placentera que la visita digital realizada por el mismo cliente. Esta ruta de desarrollo debe ser capaz de estandarizar la oferta de servicios y productos en los canales físicos y digitales, con el objetivo de absorber el mercado de clientes físicos y ayudar a aquellos que realicen su transición digital

C. Estado de la autoevaluación Control Interno y Riesgo Operativo

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda a la jerarca o divisiones subordinadas.

	Año 2018		Año 2019		Año 2020	
	Control Interno	Riesgo Operativo	Control Interno	Riesgo Operativo	Control Interno	Riesgo Operativo
Dirección Canales	0%	0%	0%	0%	0%	0%
División Canales Electrónicos	0%	0%	0%	0%	0%	0%
División Canales Alternos	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Área de Banca Fácil	0%	0%	0%	0%	0%	0%

D. Principales Logros

A continuación, se presentan los principales logros de la gestión del último año 2020-2021, por cada División y área, describiendo en forma breve el logro y los beneficios, así como los procesos e iniciativas planeados para los años venideros.

División de Canales Alternos.

Cajeros Automáticos

Logro: Con respecto a la directriz emitida a través del plan de acción Gestión del Pasivo, de instalar dispositivos Multi Servicio en Agencias, se elaboró el “Modelo para la instalación de Cajeros Multi



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Servicio” (DCAL-524-2020) para definir donde podríamos realizar dicha instalación; así mismo, dicho modelo fue aprobado por la Subgerencia General de Negocios.

Beneficio: Instalación de Cajeros Multi Servicio en Agencias del Banco Popular según prioridad brindada por el “Modelo para la instalación de Cajeros Multi Servicio”, considerando la transaccionalidad de la Agencia, la cantidad de población y la cantidad de empresas de la zona.

Logro: 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.

Beneficio: Mejor control de Red de Cajeros Automáticos para disminuir la cantidad de casos que se presentan por dispositivos cerrados por falta de efectivo.

Logro: Actualización de la Estrategia Comercial Cajeros Automáticos Convencionales y Multi Servicio.

Beneficio: Contar con una guía para una mejor planeación para el crecimiento del canal Cajeros Automáticos.

Logro: Se elaboró la Estrategia para aumentar el uso de los Cajeros Multi Servicio y fue dirigida a las Divisiones Regionales y Dirección Banca de Personas.

Beneficio: A través de la estrategia se logra la migración de clientes de la plataforma hacia un canal de bajo costo como es el canal de Cajeros Automáticos.

Logro: Elaboración de las “Historias de Usuario” para el desarrollo Adquierencia MasterCard en Cajeros Automáticos.

Beneficio: Incrementar la captación de ingresos por servicios en nuestra Institución, por medio de la aplicación de tarifas y mejorar la forma de generar ingresos por servicios, a través de la aceptación de otro segmento de clientes (los tarjetahabientes de la marca MasterCard).

Logro: Se obtuvo el costo promedio por transacción para la funcionalidad de depósitos en Cajeros Multi Servicio, el cual es de \$0,20.

Beneficio: Medir la rentabilidad al migrar los clientes a los canales de bajo costo.

Logro: Se realizó un plan piloto con el BP Total Grecia para ampliar el parámetro de depósitos en el cajero Multi Servicio para que sea máximo por transacción \$9.999 y no por día.

Beneficio: Mejor experiencia al cliente al ampliar el monto máximo a depositar en los Cajeros Multi Servicio.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Logro: En conjunto con la División de Mercadeo Táctico, se elaboraron 5 videos tutoriales, los cuales fueron colocados en el canal de YouTube Institucional; así mismo, se hicieron circular por medio de WhatsApp, se cargaron en el Sistema Administración de Filas (SAF) y se colocaron en el Sitio Web Comercial, específicamente en la sección “Contáctenos”.

Tutoriales	Direcciones
¿Cómo pagar sus préstamos en el cajero automático?	https://www.youtube.com/watch?v=a7AFMxY1Mvs
¿Cómo pagar tarjetas de crédito en el cajero automático?	https://www.youtube.com/watch?v=lsQbmt-CPUw
¿Cómo hacer depósitos de efectivo en el cajero multi servicio?	https://www.youtube.com/watch?v=ceznkx1ESGc
¿Cómo retirar efectivo en el cajero automático?	https://www.youtube.com/watch?v=7y1nvOKmjpg
¿Qué son los cajeros automáticos?	https://www.youtube.com/watch?v=pwShteJ_Qc8

Beneficio: Imagen Institucional a través de tutoriales que sirven de guía para realizar las diferentes transacciones.

Logro: Se instalaron cajeros automáticos 2 convencionales y 1 Multi Servicio, en Popular Pensiones (Club Unión).

Beneficio: Una Red de Cajeros Automáticos más robusta que incluye no solo cajeros convencionales sino también los cajeros Multi Servicio y con nuevas funcionalidades.

Logro: Se actualizó la ubicación de los cajeros automáticos en el APP Banca Móvil para facilitar su ubicación a los clientes.

Beneficio: Imagen Institucional brindando fácil acceso a las ubicaciones de los cajeros automáticos.

Logro: Se obtuvo el costo para realizar el pago de préstamos y tarjeta de crédito en los cajeros automáticos que es de \$0,20 (transacción de un minuto).

Beneficio: Medir la rentabilidad al migrar los clientes a los canales de bajo costo.

Logro: Elaboración del requerimiento y de las Historias de Usuario del requerimiento SR2632082- Cambio PIN en Cajeros Automáticos.

Beneficio:

- Generar un canal con un alto grado de innovación
- Incorporar nuevas funcionalidades en la Red de Cajeros Automáticos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Equiparación con la competencia.

Logro: Se instalaron cajeros Multi Servicio en: Agencia Upala, Agencia Liberia Centro, Agencia Jicaral, Agencia Joissar y Mall Oxígeno.

Beneficio: Una Red de Cajeros Automáticos más robusta que incluye no solo cajeros convencionales sino también los cajeros Multi Servicio y con nuevas funcionalidades.

Logro: Se implementó el aumento en el límite de retiro de efectivo mediante Cajeros Automáticos pasando de ₡590.000 a ₡750.000 diarios.

Beneficio: Mejor experiencia al cliente al ampliar el monto máximo para retiros en efectivo en la Red de Cajeros Automáticos.

Logro: Se coordinó con el Área de Cajeros Automáticos, la configuración de los cartuchos de los cajeros automáticos Multi Servicio.

Beneficio: Mejor experiencia al cliente a través del aumento en la capacidad de recepción de depósitos en los Cajeros Multi Servicio.

Logro: Se coordinó con el Área Análisis Financiero y se diseñó un Modelo Cuantitativo para la evaluación de la Red de Cajeros Automáticos.

Beneficio: Mayor control y monitoreo de la Red de Cajeros Automáticos para una mejor usabilidad de los dispositivos.

Logro: Se realizó 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:

- Ornato.
- Limpieza.
- Rotulación (Interna y Externa).
- Publicidad propia o de terceros pegada en los cubículos.
- Daños en el dispositivo.
- Daños en la infraestructura del cubículo.

Este plan de trabajo se lleva a cabo de manera conjunto con las demás Áreas involucradas.

Beneficios:

- Estandarización de la Red de Cajeros Automáticos.
- Cierre de brechas de los resultados del estudio de merchandising.
- Mejorar la imagen del Banco.
- Mejor experiencia al cliente.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Logro: En conjunto con la Dirección Banca de personas, Divisiones Regionales y Oficinas Comerciales se diseñó un Modelo Cualitativo para la evaluación de la Red de Cajeros Automáticos y para la instalación de nuevos cajeros automáticos.

Beneficio: Mayor control y monitoreo de la Red de Cajeros Automáticos para una mejor usabilidad de los dispositivos.

Logro: En conjunto con la División Gestión de la Infraestructura, se concluyó con la rotulación de la red de Cajeros Automáticos (vestimenta).

Beneficio: Imagen Institucional.

Logro: Se alcanzó un 99% del desarrollo SINPE Móvil en Cajeros Automáticos (Afiliación y Desafiliación de SINPE Móvil), la puesta en producción está programada el 6 de setiembre a las 00:01.

Beneficio: Una Red de Cajeros Automáticos más robusta con nuevas funcionalidades.

Logro: Se alcanzó un 82% del desarrollo cuenta IBAN en Cajeros, la puesta en producción está según cronograma para octubre 2021.

Beneficio: Una Red de Cajeros Automáticos más robusta con nuevas funcionalidades.

Teléfono Naranja

Logro: Se elaboró la Redefinición del Canal Teléfono Naranja.

Beneficio: Contar con una guía para una mejor planeación para el crecimiento del canal Teléfono Naranja.

Logro: Elaboración de requerimiento expansión del Teléfono Naranja en APP Banca Móvil.

Beneficio: Mejor experiencia al cliente poniendo a su disposición más opciones digitales para la atención de consultas.

Logro: Se elaboró el requerimiento SR2736306 para crear un formulario en intranet para la atención de clientes de las Sociedades Anónimas por medio del canal Teléfono Naranja en horario después de las 5pm.

Beneficio: Mejor experiencia al cliente poniendo a su disposición horarios más amplios de atención para sus consultas por medio de los canales.

Canal Cajas de Auto Servicio (RTS)

Logro: Elaboración de la “Propuesta de migración de clientes del Canal RTS hacia el Canal Cajeros Automáticos”.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Beneficio: A través de la estrategia se logra la migración de clientes del canal RTS hacia un canal de bajo costo como es el canal de Cajeros Automáticos.

Logro: Nueva transacción en el canal RTS ubicado en el BPT Multicentro Desamparados “Cobro de Marchamos”, los resultados obtenidos al 31 de diciembre 2020 son:

**Canal Cajas de Autoservicio (RTS)
Cantidad de marchamos cobrados
Al 31 diciembre 2020**

Descripción de la Oficina	Total Marchamos
Sitio: 350880 - BPT Multicentro Desamparados 5	9
Sitio: 350880 - BPT Multicentro Desamparados 5	0
Total Marchamos	9

Fuente: Datos proporcionados por Área de Servicios al Negocio.

Beneficio: Mejor experiencia al cliente al brindar mayor cantidad de transacciones en el canal RTS.

Canal Auto Banco

Logro: Se actualizó la Guía Cajas Operadas Mediante Cajero Remoto, en esta guía anteriormente se consideraba sólo el Canal RTS, en dicha actualización, se incluyó el Canal Auto Banco.

Beneficio: brindar herramientas actualizadas y necesarias a los Asesores de Servicios Financieros.

Pagos a Terceros “Punto BP”

Año 2020

Logro: Implementación Paquete de mejoras 2: Ajustes en matrícula, parámetros y comprobantes consola Punto BP

Beneficio: Mayor manejo y control administrativo para el funcionamiento y operación del canal, mejorando la experiencia de uso del afiliado Punto BP y del usuario de la Consola Administrativa Punto BP

Logro: Creación de reportes estadísticos del Canal.

Beneficio: Permite la obtención de datos estadísticos, indicadores de desempeño para el control administrativo, funcionamiento del canal y toma de decisiones, optimizando la extracción de datos de la Consola Administrativa Punto BP por parte de la División de Canales Alternos.

Logro: Ajustes Cumplimiento Reglamento SUGEF 26-20 y Lineamientos SGF-3004-2020

Beneficio: Mejoras tanto en el aplicativo como en la consola administrativa del canal Punto BP, con el objetivo de cumplir lo estipulado en la Ley 7786 sus reformas y reglamentación conexas,



INFORME FINAL DE GESTIÓN

incluyendo lo referente a los Corresponsales No Bancarios (Punto BP) con el *“Reglamento sobre las operaciones y prestación de servicios realizados por medio de corresponsales no bancarios”* acuerdo SUGEF 26-20, y los *“Lineamientos generales para la aplicación del Reglamento sobre las operaciones y prestación de servicios realizados por medio de corresponsales no bancarios.”* SGF-3004-2020

Año 2021

Logro: Ajustes en las tablas correspondientes de T24 para que permita asociarle una tarjeta de débito con el convenio correspondiente a las cuentas con categoría 6025-Cuenta exclusiva Punto BP.

Beneficio: Este ajuste permite agregar la nueva funcionalidad de retiro de efectivo en los Punto BP, contribuyendo en descongestionar oficinas comerciales, además de brindarle al cliente el acceso a más canales con un horario amplio de atención para poder realizar la solicitud de servicios bancarios, al mismo tiempo que les ofrece a los clientes el servicio en lugares en donde no se contaba con presencia del banco con oficinas comerciales.

Logro: Implementación Recomendación #12 informe de auditoría AIRI-28-2021

Beneficio: Realizar los ajustes requeridos en la consola administrativa de Punto BP, de manera que exista un parámetro que defina si el comercio tiene sucursales o no y no le permita grabar el comercio, sino ha creado de previo las sucursales, lo anterior con el fin, de llevar un mayor control de las afiliaciones.

Logro: Implementación Pago de servicios públicos y privados en Punto BP

Beneficio: Al agregar esta nueva funcionalidad permite al banco brindarle al cliente más canales con un horario amplio de atención para poder realizar los pagos de servicios públicos y privados, al mismo tiempo que les ofrece a los clientes el servicio en lugares en donde no se contaba con presencia del banco con oficinas comerciales, así como descongestionar algunas oficinas comerciales.

Logro: Creación de código transaccional exclusivo en T24 para el pago de comisiones.

Beneficio: Al agregar esta nueva funcionalidad permite a las dependencias rectoras un mejor control de los depósitos realizados a las cuentas 6025 e identificar cuando estos depósitos corresponden a pago de comisiones.

Logro: Creación de estrategia comercial para Punto BP

Beneficios:

Realizar un relanzamiento del producto conforme se vayan incorporando nuevos servicios al canal, adicionando una publicidad que permita dar a conocer a la clientela del banco dicho servicio.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Migrar las transacciones operativas de mayor volumen en las plataformas de servicio a un canal alternativo de menor costo operativo y por ende disminuir los costos asociados a las oficinas comerciales.

Ofrecer en el canal alternativo Punto BP “Pago a Terceros”, los servicios que representan mayor volumen transaccional en las oficinas comerciales, con el fin de descongestionar sus plataformas de servicio y reducir los tiempos de espera por parte de los clientes.

Logro: Actualización de la normativa relacionada con Punto BP

Beneficio: se logra la actualización de la normativa relacionada con Punto BP detallada a continuación:

- Política Pagos a Terceros Punto BP.
- Procedimiento Procesos y actividades realizadas por las dependencias bancarias involucradas en Punto BP y Adquirencia Bancaria.
- Procedimiento Operación y administración Punto BP
- Guía de Aplicación de la Política Pagos a Terceros Punto BP.
- Guía App Punto BP.
- Guía Consola Administrativa Punto BP.

Módulo de Cajas Sistema T24

Logros:

1. Elaboración e implementación del plan de trabajo para la migración del versionamiento del sistema T24 de R09 a R17 con el objetivo de desarrollar y coordinar las actividades necesarias en la migración de R09 a R17 en conjunto con la Dirección Banca de Personas y con apoyo de las dependencias involucradas en el flujo de las transacciones que se ejecuten a través del Módulo de Cajas de T24; con el fin de mitigar los riesgos asociados a las actividades que se deben realizar en la implementación a R17.
2. Ejecución y aprobación de las pruebas funcionales relacionadas con el módulo de cajas de T24 (Teller) necesarias para la actualización de T24R09 a T24R17 para).
3. Actualización de los documentos relacionados al módulo de cajas (en total 16 procedimientos y una Guía de Usuario). El proceso de actualización de los documentos mencionados anteriormente implicó visitas de campo a Oficinas Comerciales; así como, capacitaciones de actualización de Taller con el Área de Atención al Cliente Interno y sesiones de trabajo con áreas involucradas, con el fin de trabajar en conjunto para lograr una operativa eficiente y estandarizada en las transacciones de Taller.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

A continuación, se mencionan los procedimientos relacionados al módulo de cajas:

- Apertura de Cajas.
 - Cierre de cajas.
 - Recaudación de servicios públicos y privados por el canal de ventanilla.
 - Reversión de transacciones.
 - Apertura, transferencias de efectivo entre oficinas y cierre de bóveda en el aplicativo de cajas sistema T24.
 - Crear, cambiar usuario y establecer límites de efectivo de una caja.
 - Pago y retiro de servicios en el aplicativo de cajas T24.
 - Pagos, consulta y demás trámites de tarjetas de crédito y préstamos en el aplicativo de cajas del sistema T24.
 - Pago de operadora de pensiones a través del aplicativo de cajas T24
 - Depósitos y retiros realizados en el aplicativo de cajas del sistema T24.
 - Venta de cheques de Gerencia en el aplicativo de cajas T24.
 - Transacciones SINPE en el aplicativo de cajas T24.
 - Pago de cheques, certificados y cupones propios en el aplicativo de cajas T24.
 - Recibir y enviar efectivo bóveda sucursal en el aplicativo de cajas T24.
 - Compra y Venta de divisas.
 - Autorizaciones de Tipos de Cambios preferenciales y montos máximos establecidos.
4. Ajuste a la transacción de pago de servicios que aplican IVA corrigiendo el cálculo erróneo en la transacción cuando se recibía el pago en moneda dólares.
 5. Validación y aceptación de la funcionalidad de las transacciones relacionadas a cajas de las siguientes categorías de producto: 6025,6026,6028,6029 y 6030 y solicitud mediante el oficio DCAP-013-2021 realizar transacciones SINPE en cajas con la categoría 6027.
 6. Corrección al error presentado al realizar un cierre de caja debido a que el sistema T24 permitía realizar un cierre de caja aun teniendo transacciones pendientes de autorizar.
 7. Aceptación de las pruebas funcionales requeridas para la implementación del requerimiento normativo de PIN Saliente en Módulo de Cajas a solicitud del Banco Central de Costa Rica.
 8. Elaboración y entrega a TI la totalidad de historias de usuario relacionadas con el SR2100234 que solicita crear un submenú con el nombre SINPE Móvil dentro del Módulo de Cajas con el objetivo que se le establezca una prioridad para el inicio del desarrollo.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

9. Elaboración y entrega a TI la totalidad de historias de usuario relacionadas con el SR2231076 que solicita la automatización cobro de comisiones de Tarjetas en Módulo de Cajas con el objetivo que se le establezca una prioridad para el inicio del desarrollo.
10. Elaboración y entrega a TI la totalidad de historias de usuario relacionadas con el SR2654056 que solicita Cobro de Comisión para Bienes en Desuso (Requerimiento de Contratación Administrativa) con el objetivo que se le establezca una prioridad para el inicio del desarrollo.

Beneficios:

Las actividades mencionadas anteriormente nos han permitido identificar oportunidades de mejora para el robustecimiento de las funcionalidades del módulo de cajas del sistema T24 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.

Plataforma de Adquierecia Bancaria

Logro: Implementación de una Plataforma de Adquierecia

Beneficio: Ingreso por comisiones y colocación de productos bancarios.

Con el objetivo de mantener la vanguardia en productos y servicios financieros, durante el mes de enero 2020 bajo una premisa de innovación y disrupción tecnológica se lanzó al mercado el canal Conexión BP, a través del cual los clientes con actividades comerciales pudieron acceder a un mecanismo que les permitió aceptar pagos con Tarjetas de Débito y Crédito de la marca VISA, abriendo las posibilidades de los negocios para incrementar sus ventas y generar mayores ingresos. El desarrollo del nuevo canal se lanzó bajo un patrocinio de la marca Visa, y con el apoyo de las Fintech FT Technologies e Invenio Intelectual. Buscando garantizar el impacto y posicionamiento del canal de Adquierecia Bancaria **Conexión BP**, en conjunto con la marca VISA Internacional se ejecutó un plan piloto iniciado el 10 de enero del 2020, el cual, introdujo al mercado costarricense el canal Conexión BP de forma controlada bajo un esquema establecido en tecnología **Tap to Phone** (tecnología de comunicación inalámbrica que permite el pago sin contacto desde un dispositivo móvil habilitado para NFC).

La efectividad de la estrategia permitió al Banco imponerse como un pionero en innovación de medios de pago a nivel de Latinoamérica, al mismo tiempo que otorgó una posición de holgura que permitió la estabilización del canal, eludiendo posibles errores de una implementación integral que podrían haber afectado la imagen bancaria. Paralelamente, se inició con el desarrollo de mejoras continuas en el canal que permitan alcanzar etapas superiores del proyecto maximizando su potencial, tales como: la incorporación de la marca MasterCard, la incursión en ecosistemas de pago de comercio electrónico, que por su naturaleza conllevaron más tiempo en su desarrollo e implementación.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Conexión BP se visualiza como un canal que le permite a la Institución obtener beneficios directos como la generación de ingresos por comisiones, así como una serie de beneficios indirectos tales como: fondeo de bajo costo, colocación de productos y servicios financieros a los segmentos de mercado capturados a través del canal, generación de nuevos clientes e incursión en nuevos segmentos de mercado, a través de la oferta de servicios de Adquirencia por medio de Tap To Phone, comercio electrónico, entre otros que se incorporaran a futuro

BIKO

A partir de este lunes 19 de octubre, el Banco Popular incursiona en el mercado de comercio electrónico, estableciendo un canal de contacto digital clave para el apoyo a la economía y al sector de producción y distribución de comidas y bebidas, para la satisfacción de los clientes del Banco, así como de la población costarricense en general.

En alianza con la empresa PROCOM, una Fintech costarricense, se desarrolló la aplicación **Biko, ¡El App de los Ticos!**, una plataforma donde los detallistas y distribuidores de comidas y bebidas del sector gastronómico a Nivel Nacional, tales como restaurantes, panaderías- sodas- empresas, Pymes o Cooperativas que venden productos como lácteos, verduras, frutas empacadas o similares, podrán vender sus productos en línea a través de la plataforma y procesar sus transacciones de pago con tarjetas de débito y crédito de la marca VISA y/o MasterCard.

Dentro de su paquete diferenciador Biko busca convertirse en un Centro Gastronómico al ofrecer 3 diferentes momentos de compra a los consumidores finales: pedir a domicilio, pasar a recoger, comer en el restaurante solicitando y pagando a través de la aplicación.

Comercio Electrónico (Pasarela de pagos)

Para el inicio del año 2021 se establece los primeros desarrollos para la implementación de un sistema de compra y venta de productos o servicios que se realiza exclusivamente a través de Internet propia del cliente (comercio) que se afilie al Banco Popular y a la red de Adquirencia, se cuenta en producción con 4 comercios. Y se encuentra en desarrollo y negociar para salir el cuarto trimestre del 2021 con dos comercios Clave.

Conexión BP con Mastercard

En las primeras semanas del mes de agosto del 2021 se realiza un pase a producción para iniciar un **“Plan Piloto de MasterCard para Conexión BP”**, con el objetivo el “Validar el correcto funcionamiento de la app con la marca MasterCard”, que involucra la ejecución de ventas de forma correcta, los registros contables, la atención de ajustes o incidentes por corregir, así como validar la correcta operación de la Red de Adquirencia, la reportería, la coordinación con la nueva marca MasterCard y la liquidación de los comercios afiliados a nuestra red.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Dicho plan piloto autorizado por la marca se ha definido en un plazo de 4 semanas para de esta forma como le indico validar todos los procesos y a partir de esto, la liberación a todos los más de 4.000 comercios de nuestra red de Adquirencia.

A la fecha del cierre de este informe se ha realizado más 1.700 transacciones con tarjetas Mastercard en nuestros dispositivos para un monto total de más de 11 millones de colones.

Pagos a Terceros “Punto BP”

Año 2020

Logro: Implementación Paquete de mejoras 2: Ajustes en matricula, parámetros y comprobantes consola Punto BP

Beneficio: Mayor manejo y control administrativo para el funcionamiento y operación del canal, mejorando la experiencia de uso del afiliado Punto BP y del usuario de la Consola Administrativa Punto BP

Logro: Creación de reportes estadísticos del Canal.

Beneficio: Permite la obtención de datos estadísticos, indicadores de desempeño para el control administrativo, funcionamiento del canal y toma de decisiones, optimizando la extracción de datos de la Consola Administrativa Punto BP por parte de la División de Canales Alternos.

Logro: Ajustes Cumplimiento Reglamento SUGEF 26-20 y Lineamientos SGF-3004-2020

Beneficio: Mejoras tanto en el aplicativo como en la consola administrativa del canal Punto BP, con el objetivo de cumplir lo estipulado en la Ley 7786 sus reformas y reglamentación conexas, incluyendo lo referente a los Corresponsales No Bancarios (Punto BP) con el *“Reglamento sobre las operaciones y prestación de servicios realizados por medio de corresponsales no bancarios”* acuerdo SUGEF 26-20, y los *“Lineamientos generales para la aplicación del Reglamento sobre las operaciones y prestación de servicios realizados por medio de corresponsales no bancarios.”* SGF-3004-2020

Año 2021

Logro: Ajustes en las tablas correspondientes de T24 para que permita asociarle una tarjeta de débito con el convenio correspondiente a las cuentas con categoría 6025-Cuenta exclusiva Punto BP.

Beneficio: Este ajuste permite agregar la nueva funcionalidad de retiro de efectivo en los Punto BP, contribuyendo en descongestionar oficinas comerciales, además de brindarle al cliente el acceso a más canales con un horario amplio de atención para poder realizar la solicitud de servicios bancarios, al mismo tiempo que les ofrece a los clientes el servicio en lugares en donde no se contaba con presencia del banco con oficinas comerciales.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Logro: Implementación Recomendación #12 informe de auditoría AIRI-28-2021

Beneficio: Realizar los ajustes requeridos en la consola administrativa de Punto BP, de manera que exista un parámetro que defina si el comercio tiene sucursales o no y no le permita grabar el comercio, sino ha creado de previo las sucursales, lo anterior con el fin, de llevar un mayor control de las afiliaciones.

Logro: Implementación Pago de servicios públicos y privados en Punto BP

Beneficio: Al agregar esta nueva funcionalidad permite al banco brindarle al cliente más canales con un horario amplio de atención para poder realizar los pagos de servicios públicos y privados, al mismo tiempo que les ofrece a los clientes el servicio en lugares en donde no se contaba con presencia del banco con oficinas comerciales, así como descongestionar algunas oficinas comerciales.

Logro: Creación de código transaccional exclusivo en T24 para el pago de comisiones.

Beneficio: Al agregar esta nueva funcionalidad permite a las dependencias rectoras un mejor control de los depósitos realizados a las cuentas 6025 e identificar cuando estos depósitos corresponden a pago de comisiones.

Logro: Creación de estrategia comercial para Punto BP

Beneficios:

Realizar un relanzamiento del producto conforme se vayan incorporando nuevos servicios al canal, adicionando una publicidad que permita dar a conocer a la clientela del banco dicho servicio.

Migrar las transacciones operativas de mayor volumen en las plataformas de servicio a un canal alternativo de menor costo operativo y por ende disminuir los costos asociados a las oficinas comerciales.

Ofrecer en el canal alternativo Punto BP "Pago a Terceros", los servicios que representan mayor volumen transaccional en las oficinas comerciales, con el fin de descongestionar sus plataformas de servicio y reducir los tiempos de espera por parte de los clientes.

Logro: Actualización de la normativa relacionada con Punto BP

Beneficio: se logra la actualización de la normativa relacionada con Punto BP detallada a continuación:

- Política Pagos a Terceros Punto BP.
- Procedimiento Procesos y actividades realizadas por las dependencias bancarias involucradas en Punto BP y Adquirencia Bancaria.
- Procedimiento Operación y administración Punto BP
- Guía de Aplicación de la Política Pagos a Terceros Punto BP.
- Guía App Punto BP.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Guía Consola Administrativa Punto BP.

Área Banca Fácil

Logros obtenidos en el año 2020

1. El 11 de Noviembre del 2020, se firmó una adenda al contrato no. 015-2018 que permite la implementación de un chatbot.
2. Se activaron nuevos servicios resolutivos para clientes empresariales en el canal 800 Mipymes.
3. Implementación del servicio chat para el bloqueo de tarjetas.
4. Implementación de línea gratuita 800 8266692 para la atención de consultas del Bono Proteger y Arreglos de Pago, en central telefónica de Netcom, con el fin de evitar saturación de la central de Banca Fácil y 800 de Tarjetas.
5. Implementación de un IVR que atiende automáticamente a la persona que consulte por el depósito de su bono proteger.
6. El Whatsapp API Business quedó implementado el 26 de Agosto. Se le programó un chatbot que le indica al cliente el tiempo de espera.

Beneficios esperados

Propiciar una mejora significativa en el servicio al cliente, por medio de canales digitales y telefónicos, evitando con ello que los clientes deban trasladarse a las Oficinas Comerciales del Banco, para evacuar su consulta u obtener el servicio requerido.

7. Al cierre de diciembre del 2020, se logró gestionar la colocación de un 123% de la meta con 2.707 solicitudes de crédito que ingresaron por redes sociales, Whatsapp, call center, sitio comercial, sitio transaccional y correo electrónico.

Beneficio esperado

Generar ingresos por concepto de intereses, dado el saldo de crédito colocado en la cartera financiera de la Institución.

Logros obtenidos en el año 2021



INFORME FINAL DE GESTIÓN

1. El 1° de Marzo del 2021, se implementó un chatbot en varios canales digitales: Whatsapp, Chat Web, Facebook, Twitter y Telegram.
2. Se implementó Telegram el 22 de Marzo del 2021.
3. Se tiene listo el desarrollo del nuevo menú del IVR. Actualmente en proceso de pruebas para su puesta en producción.
4. Desde su salida en Marzo 2021, se han implementado diferentes funcionalidades en el BOT: 1. Tarjetas en el menú, dentro de la cual se habilitó: 2. Bloqueo de Tarjetas, 3. Reclamos de Tarjetas (direcciona al formulario del sitio web comercial) y 4. Se aplicó el libro de marcas del Banco al canal Chat del sitio web comercial.
5. Implementación de la atención de llamadas Fraude-Phishing, para otras instituciones financieras del país.

Beneficio esperado

Brindar mayor accesibilidad de servicios a los clientes mediante canales digitales, con disponibilidad de horario 24/7.

División Canales Electrónicos

Sitio Web Comercial:

1. Mantenimiento de la página Web Comercial.

El mantenimiento del contenido de la página web comercial, entre los cambios generales se encuentran:

- Publicación de estados financieros.
- Cambios en los banners de los diferentes productos y servicios.
- Cambios mensuales en la tabla de licitaciones y contrataciones.
- Publicación de proyección de pagos se realiza mensualmente.
- Publicaciones de los diferentes informes finales de gestión de los funcionarios del Banco Popular.
- Inclusión de la misión y visión en las Sociedades
- Actualización de los miembros de la JDN y de las diferentes entidades del Conglomerado.
- Dar mantenimiento a los teléfonos y direcciones de las diferentes Oficinas del Banco Popular y del Conglomerado.
- Cambios en la página de Tarjetas de Crédito mensualmente debido a que se deben eliminar y promociones constantemente.
- Dar mantenimiento a la información de los Cajeros Automáticos.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Modificación en la página de ahorros
- Cambios Sub sitio de crédito

2. Web Conglomerar

Creación de una opción para transferencias de dinero denominada “Donaciones COVID-19” por WEB

Adquisición de la nueva cara de la web comercial (WEB CONGLOMERAL) con contenido dinámico y editable en Wordpress.

Nuevas pautas de accesibilidad (WCAG) dentro de la nueva web conglomerar llevadas a cabo por el proceso W3C.

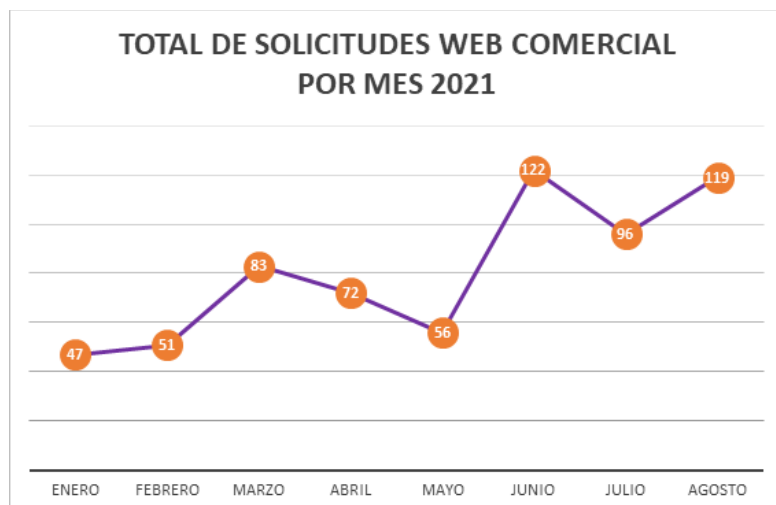
Creación de formularios para las solicitudes de tramites con Firma Digital en los productos de Ahorros, Planes e Inversiones.

Creación de 3 páginas de respuesta para avisos cuando el sitio web transaccional se encuentre fuera de servicio.

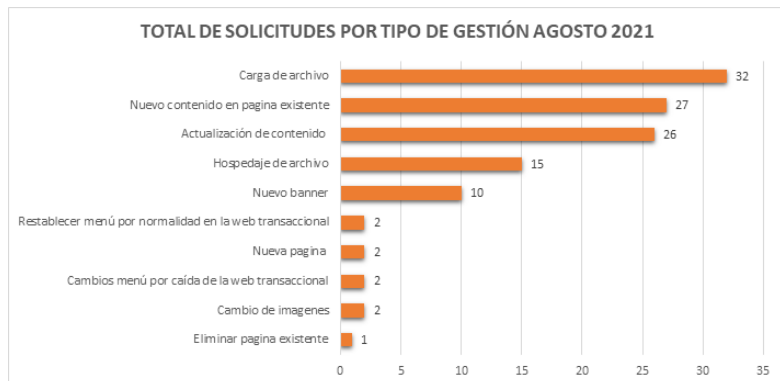
Se rediseñó el contenido actual de Fondos Financieros en Popular SAFI para integrar 2 nuevos fondos.

Se publicó dentro del banner inicial las campañas de Feria Virtual Expo Móvil- PB Promociones.

Se rediseñó el contenido actual BP Auto para integrar la BP Promociones.



INFORME FINAL DE GESTIÓN



Cantidad de solicitudes realizadas por las diferentes áreas para actualización de la Web Comercial

APP Banca Móvil

Migración a la Plataforma IONIC5:

La migración de IONIC4 a IONIC5 en el App, nos permite poder brindar a los clientes mejoras como posteriormente Biocatch y transmitir.

Nueva opción dentro de la Consola Administrativa de Banca Móvil para que los asesores de servicios de las oficinas del Banco puedan afiliar nuevos al servicio SINPE Móvil

Se habilitó una nueva opción a través de la creación del menú “Donaciones” en el APP Banca Móvil, a raíz de la pandemia, COVID 19, se le da al cliente la opción para realizar sus donaciones por medio del App, así mismo queda la prevista para posteriores actividades similares

Se habilitó en app Banca Móvil, BP Promociones y BP Venta de Bienes la “Visita Programada” a oficinas comerciales del BPDC, felicitándole al cliente la visita a las oficinas sin hacer extensas filas.

Se habilitó la Tienda App Gallery - Tienda Virtual Huawei con la misma funcionalidad que en las demás tiendas (AppStore y PlayStore), de esta forma se le brinda a los clientes de Huawei la aplicación en la nueva plataforma.

Se incluyó la opción de inclusión de consulta del Bono Proteger en el Menú Contáctenos, facilitándole al cliente que tuviera el bono la consulta del monto.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Se incluyó la consulta detallada de tarjeta de crédito al perder conexión con SISCARD por lo que los tarjetahabientes podrán visibilizar el dato actualizado de sus tarjetas de crédito.

Como motivo de seguridad y en conjunto con diversas áreas, se aplicó un retardo en la visualización de las cuentas favoritas internas y externas (IBAN), para mitigar los efectos del fraude informático.

Solución de ciberseguridad BioCatch y Transmit 61%

Se encuentra en pruebas de usuario, esta pretende mitigar los efectos de fraude al cliente permitiendo otras opciones de autenticación

Instalación de Conectividad dándole al cliente la opción de pago de servicios en el Canal PUNTO BP.

Almacenar de forma cifrada/encryptada los OTPs enviados a los clientes, dentro de la base de datos: BANCA_Movil, esta es una mejora funcional como medida de seguridad de para los clientes

Notificación por medio de Correo Electrónico de números de celular asignados a las cuentas para realizar transacciones SINPE Móvil, con esta mejora cumplimos una normativa solicitada por el Banco Central.

Consola Administrativa Banca Móvil Afiliación al servicio SINPE Móvil (terceros), esta es una mejora funcional, requerida por la normativa del Banco Central.

Accesibilidad para usuarios no videntes, se atiende para cumplir con los compromisos de accesibilidad en normativa externa.

Mejoras para el Proceso de Carga de Bienes Adjudicados.

Bloqueo de tarjetas de crédito y débito desde el App, dándole al cliente la facilidad de bloquear su tarjeta desde la aplicación.

App Banca Movil TFT y PIN pago inmediato (Captación), se crea la mejora requerida por normativa del Banco Central

Notificaciones de SMS desde App, se realiza la mejora por normativa del Banco Central, logrando que el cliente pueda visualizar las transacciones sensibles.

BACOSI-Canales desarrollo de dos nuevos parámetros de Comisión.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

"Canal Virtual de Aplicaciones-

Se crea para ofrecer al cliente la misma facilidad del App para la consulta de transacciones por medio del canal Web.

Excluir transacciones personales límite transaccional del APP, para que el cliente pueda operar y manejar montos superiores a los \$1000, esto le permite al cliente poder crear un rango de transacciones superior, y que las únicas transacciones que se reflejen sean las que cuyo destino no sea producto del mismo cliente.

Separar los mantenimientos de cuentas permitidas para los servicios de TFT y DTR en la Consola Administrativa Banca Móvil, esta mejora es funcional, con la intención de poder segmentar las cuentas que puedan utilizar en los distintos servicios de SINPE.

Conexión temporal en ambiente de "producción controlada" en el App Banca Móvil para realizar pruebas con el sistema BIOATCH, se crea para medir el análisis conductual de los clientes necesario para la implementación de herramientas de ciberseguridad.

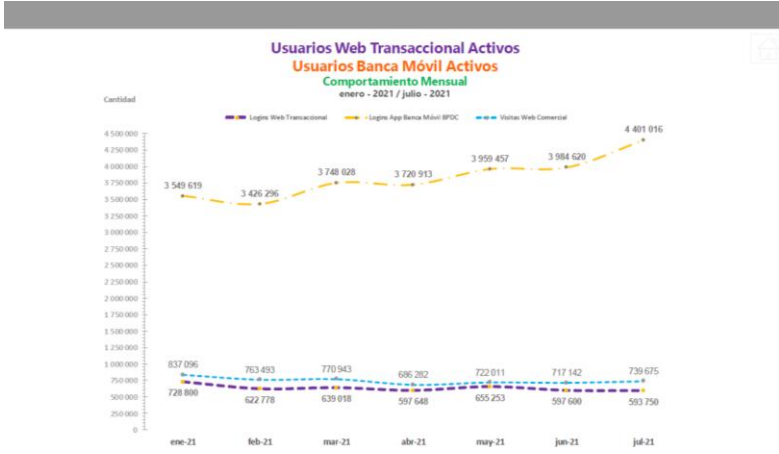
Consulta de puntos por el App, opción donde el cliente pueda seleccionar la tarjeta de crédito que desea consultar para conocer la cantidad de puntos acumulados.

Cambio de la generación de la contraseña del cliente en la plataforma a la autogestión del trámite, permite al cliente poder realizar cambio de contraseña en el momento que así lo desee.

Migración a la nueva versión de R17, proceso de actualización obligatorio a partir del contrato de actuación plataforma T24

Estadísticas al finalizar el período

INFORME FINAL DE GESTIÓN

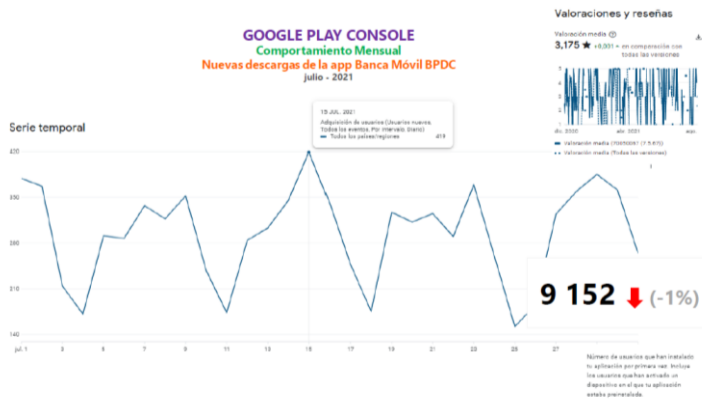


Usuarios Activos en el canal WEB



Comportamiento de visitas realizadas por los clientes

INFORME FINAL DE GESTIÓN



Comportamiento mensual de descarga del App Banca Móvil

Proyectos más relevantes

- Cambios Sub sitio de crédito
- Adquisición de la nueva cara de la web comercial (WEB CONGLOMERAL) con contenido dinámico y editable en Wordpress
- Creación de 3 páginas de respuesta para avisos cuando el sitio web transaccional se encuentre fuera de servicio.
- Se rediseñó el contenido actual de Fondos Financieros en Popular SAFI para integrar 2 nuevos fondos
- Se publicó dentro del banner inicial las campañas de Feria Virtual Expo Móvil- PB Promociones.

Administración de Recursos Financieros

Para el caso de la administración de los recursos financieros se indica que se ha cumplido en tiempo y forma con dichos recursos asignados a esta Dirección durante el año.

Sugerencias

No hay.

Observaciones

No hay.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

No hay.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No hay.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Se emitió un informe por parte de la Auditoría **AIRI-28** de 21 recomendaciones de las cuales 8 estaban dirigidas a la Dirección de Canales, para este momento solo 3 están pendientes.

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

En este sentido la Dirección a mi cargo, Dirección de Canales, no tiene ningún contrato activo.

Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público.

No aplica.