



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Lic. Daniels Hidalgo Jimenez
Dependencia:	Dirección de Banca Digital
Periodo de Gestión:	Del 06 de agosto del 2020 al 31 de enero del 2025
Destinatarios:	Subgerencia General de Negocios, Dirección Capital Humano y Dirección de Banca Digital
Firma:	
Fecha:	31/01/2025

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

Presentación.....	2
Resultados de la gestión.....	2
Labor Sustantiva Institucional	2
Cambios en el entorno	4
Estado de la autoevaluación Control Interno y Riesgo Operativo	5
Acciones sobre el Control Interno.....	5
Principales Logros.....	5
Proyectos más relevantes	33
Administración de recursos financieros.....	33
Sugerencias.....	34
Observaciones	34
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	35
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	35
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	35
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	35
Cumplimiento disposiciones de la información de uso público.....	36



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 / Dirección de Banca Digital durante el período en cuestión, con énfasis en lo actuado en el periodo comprendido, 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

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:

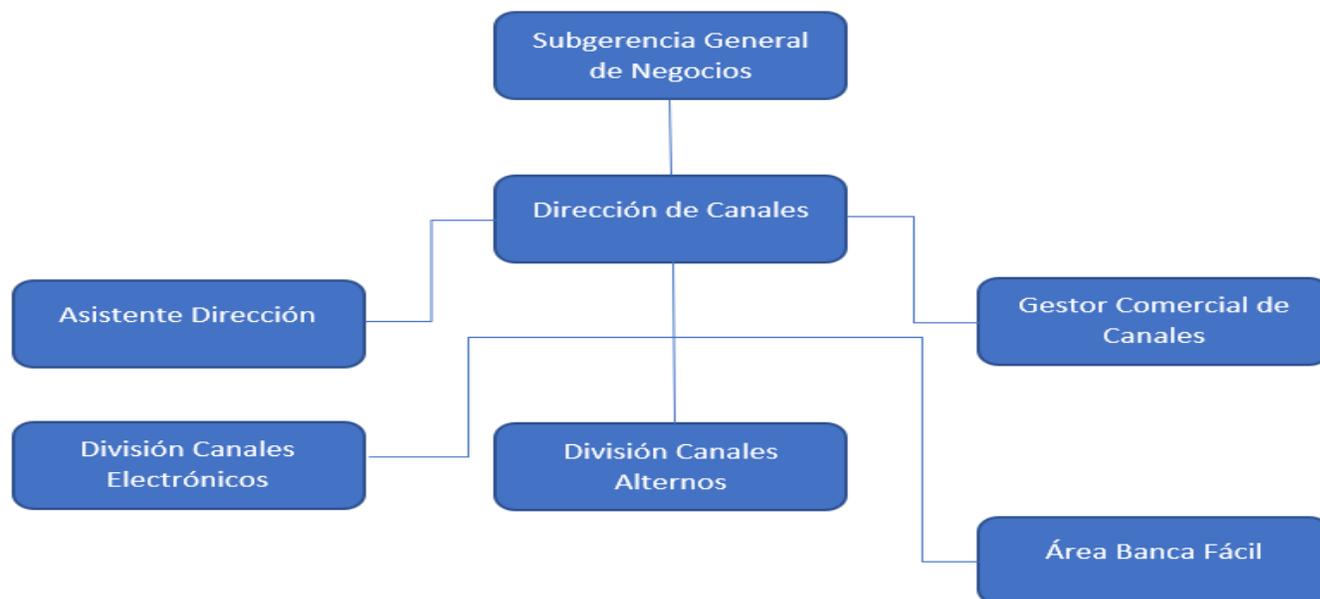
- Crear iniciativas para suplir, mantener, desarrollar e implementar herramientas para innovar en los canales según los estudios de calidad y valor a negocio del canal.
- Proveer diferenciación competitiva para los segmentos de la Banca de Personas, la Banca Empresarial y Banca Social mediante el robustecimiento 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

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- 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 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 como Dirección de Canales:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Y posteriormente como Dirección de Banca Digital:



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.

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 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 asentir la digitalización a la vez que somos conscientes de la existencia de clientes físicos y clientes digitales.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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.

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 al jerarca o divisiones subordinadas.

	Año 2023		Año 2024	
	Control Interno	Riesgo Operativo	Control Interno	Riesgo Operativo
Dirección Canales	100%	100%	100%	100%
División Canales Electrónicos	100%	100%	100%	100%
División Canales Alternos	100%	100%	100%	100%
Área de Banca Fácil	100%	100%	100%	100%

Acciones sobre el Control Interno

Se destacan las acciones relacionadas con el control interno implementadas por la Dirección Banca Digital durante los años 2023 y 2024. Estas acciones lograron asegurar la eficiencia, confiabilidad y seguridad de los procesos operativos, alineados con los estándares de la entidad financiera.

A continuación, se presentan las acciones realizadas:

- Aplicar los lineamientos emitidos para el control interno y Riesgo Operativo en el Banco Popular.
- Implementar revisiones periódicas de los procesos operativos.
- Capacitar al personal de forma constante.
- Implementar el seguimiento sobre las metas que involucran la aplicación de control interno y riesgo operativo.
- Establecer sesiones de retroalimentación periódica sobre el desempeño de los controles internos y gestión de riesgos operativos en la Dirección Banca Digital.

Principales Logros

A continuación, se presentan los principales logros de la gestión del último año 2020-2025, 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 y Servicios Alternos

Cajeros Automáticos



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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 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.

1. Canal Cajeros Automáticos

A. Año 2022

Logro: se instalaron los cajeros Multi Servicio que se detallan a continuación:

1. BP Total Turrialba
2. Agencia El Guarco
3. Agencia Palmares
4. Agencia La Cruz
5. Agencia Hatillo La Verbena
6. Agencia Escazú
7. Agencia Santa Ana
8. Agencia La Fortuna
9. Agencia Florencia
10. Agencia de Paraíso
11. Agencia Aguas Zarcas

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: el 25 de enero 2022 se logró implementar IBAN / SR2178390

Beneficio: el procesamiento correcto de las transacciones realizadas con tarjetas propias y de otras instituciones.

Logro: el 22 abril 2022 se logró implementar BIN a 8 dígitos / SR2184743.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Beneficio: el procesamiento correcto de las transacciones realizadas con tarjetas propias y de otras instituciones; lo anterior según lo estipulado por la marca VISA.

Logro: el 12 noviembre 2022 se logró implementar la Retención de Tarjetas por Fraude / SR2479547

Beneficio: erradicar inconvenientes relacionados con el manejo de tarjetas retenidas por diferentes estatus y acabar con el proceso de devolución a los clientes.

Logro: el 12 noviembre 2022 se logró salir a producción con Emisión MasterCard

Beneficio: procesamiento de tarjetas MasterCard emitidas por el Banco Popular.

Logro: se realizaron 26 sesiones con cada BP Total y sus oficinas adscritas, con el fin de lograr el compromiso de trasladar clientes de las Plataformas de Servicios hacia los canales de menor costo transaccional para el banco como lo son los Cajeros Automáticos.

Beneficio: aumentar la usabilidad en los canales alternos y lograr un menor costo transaccional para el banco.

Logro: en coordinación con el Área de Banca Fácil, se envió por correo electrónico a cada cliente nuevo afiliado, información de relevancia para impulsar el uso del canal Cajeros Automáticos.

Beneficio: aumentar la usabilidad.

Logro: se realizaron sesiones de seguimiento con las Oficinas Comerciales que administran cajeros que presentan baja transaccionalidad, esto con el objetivo de implementar acciones de mejora para incentivar el uso de los Cajeros Automáticos tanto Convencionales como Multi Servicio.

Beneficio: incentivar el uso de los Cajeros Automáticos tanto Convencionales como Multi Servicio.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Logro: seguimiento a través de los líderes nombrados como enlace en cada Oficina Comercial para dar a conocer las gestiones que se están realizando y así mantener la disposición de colaborar en lo que se requiera.

Beneficio: incentivar el uso de los Cajeros Automáticos tanto Convencionales como Multi Servicio.

Logro: se realizaron Campañas Digitales en los siguientes medios: Facebook, Instagram, Twitter, Web, Apps; además de comunicación interna a través de Yammer, Mail All, y a nivel del SAF de las Oficinas Comerciales.

Beneficio: incentivar el uso de los Cajeros Automáticos tanto Convencionales como Multi Servicio.

Logro: visitas a las Oficinas Comerciales para realizar capacitaciones sobre la usabilidad de los Cajeros Automáticos.

Beneficio: incentivar el uso de los Cajeros Automáticos tanto Convencionales como Multi Servicio.

Logro: elaboración y aprobación de la Estrategia y Modelo para la instalación de Cajeros Automáticos DCAL-039-2022

Beneficio: definición y alcance de las actividades a realizar relacionadas con el canal.

B. Año 2023

Logro: se instalaron los cajeros Multi Servicio que se detallan a continuación:

1. Agencia San Vito
2. Agencia Tilarán
3. Agencia Plaza Víquez
4. Agencia Juntas de Abangares
5. Agencia Sabanilla
6. Agencia Palmar Norte
7. Agencia El Alto Guadalupe



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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: el 16 febrero 2023 se logró la implementación de Topes de Retiro en redes externas / SR2379603

Beneficio: unificar el monto máximo de retiro diario en la red propia y la externa.

Logro: el 16 febrero 2023 se logró la salida a producción de PIN por cada transacción / SR2312412

Beneficio: brindar seguridad al cliente y evitar procesos al Banco relacionados con la realización de transacciones por olvido de las tarjetas en los Cajeros Automáticos.

Logro: se estableció el aumento en el monto máximo de retiro de efectivo diario, de ₡590.00 a ₡750.000 acumulados en Red Propia y Redes Externas,

Beneficio: mayor disponibilidad de efectivo diario para el cliente mediante los Cajeros Automáticos y equiparación con la competencia.

Logro: contratación de 25 Guías de Servicio.

Beneficio: acompañar a los clientes en el uso de los dispositivos para que conozcan como realizar sus transacciones con toda la confianza y seguridad que les brinda la presencia del funcionario del Banco; lo anterior para aumentar la usabilidad del canal.

Logro: se habilitó la herramienta Power BI.

Beneficio: agilizar y automatizar la generación de estadísticas y compartir los datos con las Oficinas Comerciales mediante el acceso al dashboard.

Logro: crecimiento de un 23,69% entre el 2022 y 2023 de los depósitos en efectivo en Cajeros Multi Servicio, alcanzando 497.635 depósitos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Beneficio: traslado de clientes hacia el canal Cajeros Automáticos y aumento en la usabilidad del canal.

Logro: elaboración y aprobación del DCAL-052-2023 Estrategia para la instalación de Cajeros Automáticos

Beneficio: se estableció la necesidad de cobertura y la manera de lograr la presencia del Banco en los principales distritos del país y zonas turísticas.

Logro: elaboración de las “Historias de Usuario” para el desarrollo de Retiro de dólares.

Beneficio: implementar la funcionalidad Retiro de dólares.

Logro: acercamiento con los representantes de la cadena de supermercados Walmart, verificación de la disponibilidad de espacio y se elaboraron los estudios de viabilidad técnica por parte de las dependencias involucradas: Área de Seguridad, División Gestión de Infraestructura, Área de Redes y Telecomunicaciones.

Beneficio: instalar Cajeros Automáticos en supermercados, esto según la estrategia de expansión.

Logro: se realizó el análisis de la cobertura del canal, definición de los distritos con alta concentración, volumen de visitación, afluencia de usuarios, tránsito de clientes activos y comparación de las distancias entre los cajeros. Se definieron 34 ubicaciones estratégicas donde el Banco Popular requiere la instalación de Cajeros Automáticos.

Beneficio: aumentar la presencia del Banco y el canal.

Logro: aprobación del contenido presupuestario SGN-0362-2023 para realizar la instalación de Cajeros Automáticos en supermercados mediante el pago de alquiler por el espacio.

Beneficio: aumentar la presencia del Banco y el canal.

C. Año 2024



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Logro: se instalaron cajeros Multi Servicio en:

1. Mercado Borbón
2. Agencia Orotina
3. Agencia San Marcos Tarrazú
4. Agencia Atenas

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: el 10 de Julio 2024 se logró la salida a producción Cobro de Comisiones por cantidad de retiros / SR2333553

Beneficio: aumento en los ingresos por servicios.

Logro: el 28 octubre del 2024 se logró implementar la funcionalidad Cambio de PIN Tarjeta de Débito / SR2632082

Beneficio: permitir al cliente el cambio de PIN de la Tarjeta de Débito que no existía por ningún otro medio.

Logro: criterio jurídico DIRJC-1203-2024 donde se refiere a la vialidad de instalar los Cajeros Automáticos como Actividad Ordinaria.

Beneficio: aumentar la presencia del Banco y el canal.

2. Canal Teléfono Naranja

A. Año 2022

Logro: instalación de los Teléfonos Naranja en detalle:

1. BPT Limón
2. BPT Nicoya
3. Agencia Florencia
4. BPT Nicoya



INFORME FINAL DE GESTIÓN

5. Agencia Huacas
6. BPT Catedral
7. BPT Pavas
8. Agencia Plaza Víquez

Beneficio: dotar a las Oficinas Comerciales del canal, con el propósito de agilizar la atención de los clientes que requieren realizar consultas relacionadas con los diferentes productos del Banco.

Logro: redefinición del canal Teléfono Naranja por medio de la realización de una encuesta dirigida a los funcionarios de las Oficinas Comerciales que atienden público; lo anterior para valorar los nuevos servicios implementados en el Teléfono Naranja Modelo de Salón. Los nuevos servicios implementados son:

1. Soporte Web y APP
2. Punto BP y Conexión BP
3. Firma Digital y Quick Pass

Beneficio: eficientizar el canal y aumentar la usabilidad de este.

Logro: instalación de una mesa apta para brindar el servicio en el canal Teléfono Naranja Salón, la cual reemplaza la que tenían destinada.

Beneficio: estandarización del canal Teléfono Naranja Salón

B. Año 2023

Logro: instalación de los Teléfonos Naranja en detalle:

1. BPT Catedral
2. Agencia Jacó
3. Agencia San Pedro Poás
4. Agencia Monteverde
5. Agencia El Roble
6. Agencia Terramall
7. BPT Heredia
8. Agencia City Mall
9. Agencia Hatillo
10. Agencia Alto de Guadalupe



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Beneficio: dotar a las Oficinas Comerciales del canal, con el propósito de agilizar la atención de los clientes que requieren realizar consultas relacionadas con los diferentes productos del Banco.

C. Año 2024

Logro: instalación de los Teléfonos Naranja en detalle:

1. Agencia La Cruz
2. Agencia La Fortuna
3. Agencia Joissar
4. Agencia Jicaral
5. Agencia Orotina
6. BPT San Ramón
7. Agencia Ciudad Colón
8. Agencia Upala
9. Agencia Ciudad Neilly
10. Agencia Mall Oxígeno
11. Agencia Los Ángeles
12. Agencia Expreso Desamparados
13. Agencia Mall San Pedro
14. Agencia San Marcos de Tarrazú
15. Agencia Mall Paseo de las Flores
16. Agencia Santa Bárbara
17. Agencia las Juntas de Abangares

Beneficio: dotar a las Oficinas Comerciales del canal, con el propósito de agilizar la atención de los clientes que requieren realizar consultas relacionadas con los diferentes productos del Banco.

Logro: migración del canal Teléfono Naranja CISCO hacia la nube de Webex Calling.

Beneficio: a raíz de este cambio, el canal Teléfono Naranja adquirió una mejora que se ve reflejada en su configuración, la cual consiste en que al levantar el auricular independientemente si el Teléfono es Modelo de Lobby o Salón, el usuario puede escuchar por medio de una grabación, el menú con los servicios que se brindan como guía para marcar el servicio deseado.

3. Canal Punto BP

A. Año 2022

Se implementaron las siguientes funcionalidades:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Logro: Implementación SR2755551-Formulario Solicitud de Crédito.

Beneficio: Ajustes tanto en el aplicativo como en la consola administrativa del canal Punto BP, para ampliar la gama de servicios y solicitud de productos bancarios nuevos a través de la plataforma de Punto BP, incorporando el servicio “Formulario Solicitud de Crédito”.

Logro: Implementación SR2622460-Transaction CODE

Beneficio: identificar de forma diferenciada los movimientos que corresponden a los depósitos de comisiones a los comercios Punto BP (598).

Logro: Implementación SR2564079-Emisión Master Card.

Beneficio: Permitir realizar pagos de Tarjeta de Crédito MasterCard.

B. Año 2023

Se implementaron las siguientes funcionalidades:

Logro: Implementación SR2729495-Cliente tradicional Simplificado

Beneficio: Validar que los clientes en esta categoría al realizar un ingreso de dinero por cualquier canal que de forma acumulada en el mes y supere el tope definido no sea permitido por el sistema y despliegue el mensaje de error.

Logro: Implementación SR2704488- SR2909550- Creación del Web Service (Rest API) para la implementación de Punto BP en Grandes Corporaciones.

Beneficio: validación de la funcionalidad del Web Service (Rest API) creado para implementar el servicio de Punto BP en Grandes Corporaciones, realizando transacciones de Pago de Tarjetas, Pago de Préstamos y Depósitos, tanto en colones como en dólares.

Logro: Implementación IR2852710, IR3090822, IR2993441, IR3126827, IR3207538, IR3240074, IR3264443, IR3143495, IR3174583, IR3120612, IR3110740, IR3275862, IR3275701, IR3288581-Incidentes Consola y App Punto BP.

Beneficio: Validar funcionalidad Harmony, ajustes en matrícula, envío de contraseñas, reportes, comprobantes, conciliación y liquidación.

Logro: Implementación IR3144674- Reporte Socios Activos e Inactivos



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Beneficio: validar la correcta funcionalidad al generar el Reporte Socios Activos y Desactivos.

Logro: Implementación SR2957138- Pago de préstamo en estado “Arreglo de Pago Moroso”.

Beneficio: validar que las operaciones de crédito en estado arreglo de pago moroso permita realizar pagos.

C. Año 2024

Se implementaron las siguientes funcionalidades:

Logro: Implementación SR3396142-SR2193941-Categoría 1005

Beneficio: Validar funcionalidad de las transacciones a cuentas con categoría 1005” Cuenta Corriente Donaciones Partidos Políticos.

Logro: Implementar pagos de tarjetas MasterCard.

Beneficio: recepción de pagos de tarjetas MasterCard de clientes vinculados de Coopeservidores.

Logro: Implementación SR3746548 - Actualización del Sistema Operativo ZVSE v6.3 Zseries/390 (SIPO).

Beneficio: validar la correcta funcionalidad de lo relacionado a las transacciones que involucra operaciones de crédito, dada la actualización, S.O del ZVSE6.3 Zseries/390 (SIPO).

Logro: Implementación IR3886108-IR3883645-IR3874626- SR3595794-SR3449930-SR3380338.

Beneficio: DDS API Autentificador Punto BP, DDS Reimplementación para consumo de INFOCUS para Punto BP, mejoras en reportes Consola Administrativa.

Logro: Implementación SR3394654-Ajustes Normativos

Beneficio: Modificar funcionalidad en la creación y mantenimiento de los usuarios operativos, administradores y supervisores del App y Consola administrativa Punto BP con el fin de minimizar el riesgo operativo, creación y ajuste en reportería con el objetivo de mantener un registro correcto de las transacciones realizadas en los Puntos BP, así como, el tiempo de respuesta de devolución de información de los registros existentes, creación de mecanismos de notificaciones inmediatas, así como el resguardo de información para resolver eventuales reclamos o disputas, ajuste en el registro de horarios de Puntos BP, creación y modificación de parámetros que permitan activar o inactivar los servicios que se brindan a través del canal, inclusión de registros de auditoría como parte de los mecanismos para atender reclamos de clientes o usuarios de las operaciones realizadas por medio de Corresponsales no Bancarios.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Logro: Elaboración y entrega a TI de la totalidad de historias de usuario relacionadas con el SR2622433- SR2338063- SR3222360 relacionados con la incorporación del servicio de retiro de efectivo en Punto BP, con el objetivo que se le establezca una prioridad para el inicio del desarrollo.

Logro: Elaboración y entrega a TI de la totalidad de historias de usuario relacionadas con el SR3706887 relacionado con ajustes a nivel de Consola Administrativa Punto BP y Rest API de Punto BP para Grandes Corporaciones (Cadenas), con el objetivo que se le establezca una prioridad para el inicio del desarrollo.

Logro: Actualización de los siguientes documentos relacionados:

- Guía de Aplicación de la Política Pagos a Terceros Punto BP
- Procesos y Actividades realizadas por las dependencias bancarias involucradas en Punto BP.
- Guía App Punto BP
- Guía Consola Administrativa Punto BP
- Operación y Administración Punto BP

Beneficio: Cumplimiento a lo establecido en el Sistema Gestión de Aseguramiento de la Calidad y lograr una operativa eficiente y estandarización en el desarrollo de las transacciones, así poder brindar herramientas y acompañamiento necesario a los usuarios.

4. Módulo Cajas Sistema T24

A. Año 2022

Se implementaron las siguientes funcionalidades:

Implementación SR2915653-Inhabilitar transacción

Beneficio: Inhabilitar u ocultar la opción de Débito en Tiempo Real en el módulo SINPE/ADASINPE, cumplimiento Transitorio III del Reglamento del Sistema de Pagos del Banco Central de Costa Rica.

Logro: Implementación SR2654056-Bienes en desuso

Beneficio: Generación de ingresos provenientes de la venta de bienes en desuso, mediante un remate, mayor participación de clientes en los remates de bienes en desuso que promueve el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, brindar la integración de un único medio para llevar a cabo todos los procesos de contratación, proporcionar una cuenta para recibir los depósitos al participar en la publicación del cartel de los remates, mejor control interno de los dineros provenientes de la venta



INFORME FINAL DE GESTIÓN

de bienes en desuso, mayor aprovechamiento de tiempo de los colaboradores que participan en las actividades de control y seguimiento de este proceso.

Implementación SR2564079-Emisión Master Card.

Beneficio: Permitir realizar pagos de Tarjeta de Crédito MasterCard.

Logro: Implementación SR2231076-Comisiones DCNT

Beneficio: Generar ingresos mediante el cobro de comisiones por concepto de reactivación de tarjetas de débito, copia de estados de cuenta tarjeta de débito, copia de estados de cuenta tarjeta de crédito y por certificaciones de saldos de tarjetas de crédito, transacciones realizadas por medio del Módulo de Cajas del Sistema T24.

Logro: Implementación SR2840618-Funcionalidad días diferidos cheques.

Beneficio: Validar funcionalidad días diferidos en depósito con cheque de otro banco.

Logro: Implementación SR2753982-parámetros cajas.

Beneficio: Brindar un mantenimiento que permite la correcta asignación de las cajas por parte de las oficinas comerciales, lograr una concordancia entre la caja asignada a un cajero por parte de la oficina comercial, la oficina en la que se realizan las transacciones y el centro de costos donde se registran, lograr que el 100% de las transacciones efectuadas diariamente en una Oficina Comercial correspondan a la oficina en la que se realizan las transacciones y el centro de costos donde se registran, mantener los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y ejercer una supervisión constante que coadyuve al logro de los objetivos.

B. Año 2023

Se implementaron las siguientes funcionalidades:

Logro: Implementación SR2664226-Altos Flujos de Efectivo.

Beneficio: Para las transacciones de efectivo realizadas por montos iguales o superiores a los \$25,000.00 o su equivalente en colones u otras monedas, se requiere que el sistema solicite una aprobación.

Logro: Implementación SR3346852, IR3244092, SR3295602, IR3341268- SR3341685 - IR3317851-Ajuste transacciones Servicios Bancarios.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Beneficio: ajuste en espacio firma del comprobante de la transacción Pago de Servicios IVA, mostrar códigos de transacciones con IVA, Validar correcta funcionalidad ajuste en menú de Cajas, en la opción Pagos de Servicios efectivo y pagos de servicios cargo en cuenta, que no se muestren códigos duplicados.

Logro: Implementación SR2729495-Cliente tradicional Simplificado

Beneficio: Validar que los clientes en esta categoría al realizar un ingreso de dinero por cualquier canal que de forma acumulada en el mes y supere el tope definido no sea permitido por el sistema y despliegue el mensaje de error.

Logro: Implementación SR3159173-Cuentas en Estado “Inactiva”.

Beneficio: validar la funcionalidad actual de la restricción creada para las cuentas en estado inactivo que no se permitan movimientos de débito o crédito en el Módulo de Cajas del sistema.

Logro: Implementación IR3130632-SR3149726- Pago servicios públicos y privados.

Beneficio: ajuste en campo monto a pagar y pago del servicio con dos facturas pendientes.

Logro: Implementación SR3359064-IR3356537.

Beneficio: Validación de la correcta aplicación de las transacciones de adelantos de efectivo y pagos de tarjetas VISA y MASTERCARD en los sistemas que administra la DCNT y Área Contabilidad.

Logro: Implementación SR3369460-IR3331217- Transacción de altos flujos de efectivo.

Beneficio: Revisión y validación de la funcionalidad, Transacción de altos flujos, la cual corresponde a un pago extraordinario de un crédito en efectivo por un monto mayor a los \$25.000.

C. Año 2024

Se implementaron las siguientes funcionalidades:

Logro: Implementación SR959101-Notificación a clientes.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Beneficio: Enviar a los clientes por medio de correo electrónico y SMS, al realizar una transacción y que la misma cumpla con los datos mínimos solicitados por el Banco Central de Costa Rica.

Logro: Implementación SR3396142-SR2193941-Categoría 1005.

Beneficio: Validar funcionalidad de las transacciones a cuentas con categoría 1005” Cuenta Corriente Donaciones Partidos Políticos.

Logro: Implementación SR3685000- Cobro de comisión por retiro de efectivo

Beneficio: iniciativas del portafolio de Transformación Organizacional, específicamente lo relacionado a Ingresos por Servicios.

Logro: Implementación SR3772998-crear opciones menú servicios bancarios.

Beneficio: recepción del dinero proveniente de la venta de moneda conmemorativa del bicentenario de la Anexión del Partido de Nicoya celebrado el 25 de julio.

Logro: Implementar pagos de tarjetas MasterCard.

Beneficio: recepción de pagos de tarjetas MasterCard de clientes vinculados de Coopeservidores.

Logro: Implementación SR3578826- depósito en las cuentas exclusivas de los Art 15 y 15 Bis.

Beneficio: En cumplimiento al plan de mitigación de riesgo #3318 y evitar sanciones al validar que los clientes categorizados como artículo 15 y 15bis realicen ingresos de dinero en cuentas no exclusivas para la actividad económica.

Logro: Implementación SR3715929-Incluir cobro de comisión en la transacción.

Beneficio: Incluir el cobro de las siguientes comisiones establecido en la Tabla de tarifas y comisiones para los productos y servicios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en el flujo



INFORME FINAL DE GESTIÓN

de las transacciones ya existentes: Pago de Servicios públicos y privados (PAGSERVPUBL), Depósito por monedas (DEPMONEDAS).

Logro: Implementación SR3747548- Actualización del Sistema Operativo ZVSE v6.3 Zseries/390 (SIPO).

Beneficio: validar la correcta funcionalidad de lo relacionado a las transacciones que involucra operaciones de crédito, dada la actualización, S.O del ZVSE6.3 Zseries/390 (SIPO).

Logro: Implementación SR3841155-Ajuste perfiles

Beneficio: incluir opciones de menú al perfil BP.267 para contar con el acceso a pantallas; de modo que permita modificar o incluir parámetros.

Logro: Elaboración y entrega a TI de la totalidad de historias de usuario relacionadas con el SR3572835 relacionado con ajustes en el comprobante de la transacción SINPE en el campo "REF. PIN" se muestre un nuevo campo llamado "Estado", este campo debe mostrar el estado en el que queda la transacción (ejemplo: Aplicada, En proceso), si una transacción es rechazada, no se genere comprobante de transacción, con el objetivo que se le establezca una prioridad para el inicio del desarrollo.

Logro: Actualización de los siguientes documentos 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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- 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.

Beneficio: Cumplimiento a lo establecido en el Sistema Gestión de Aseguramiento de la Calidad y lograr una operativa eficiente y estandarización en el desarrollo de las transacciones Teller, así poder brindar herramientas y acompañamiento necesario a los Asesores de Servicios Financieros.

5. Aplicativo SIPRON

A. Año 2022

Se implementaron las siguientes funcionalidades:

Logro: Implementación IR3135830- SR3044472

Beneficio: Ajuste funcionalidad formularios de ingreso y egreso-monto en letras y estado activo en aplicativo, anulación formularios, acta de apertura, acta de cierre, montos máximos.

B. Año 2023

Se implementaron las siguientes funcionalidades:

Logro: implementación SR3175093- Vulnerabilidades en Reportes.

Beneficio: validar la funcionalidad de reportes y formularios del aplicativo SIPRON, desarrollo para remediar vulnerabilidades de seguridad en algunos de los reportes.

Logro: Implementación IR3277388, IR3328122.

Beneficio: solución para la inconsistencia presentada en SIPRON una vez que el usuario no cierra sesión mediante la opción de menú específica para ello y al volver a iniciar sesión se mostraba pantalla en blanco y validar la correcta funcionalidad en parámetros generales del aplicativo.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

C. Año 2024

Se implementaron las siguientes funcionalidades:

Logro: Implementación del SR3088179- PMV1 y PMV2.1

Beneficio: Mejoras en el aplicativo con respecto a consultas de los productos y datos asociados a cliente físico y jurídico.

Logro: Implementación SR3541201-PMV 4.

Beneficio: para que las transacciones se registren en forma clara y ordenada, autorizar transacciones de retiro que se superen montos máximos establecidos que se permita crear usuarios nuevos en SIPRON y para poder verificar los últimos cambios realizados.

Logro: Implementación SR3596813-PMV 5.

Beneficio: ajuste en funcionalidad en campos de actas de apertura, mensajes informativos acorde al tipo de contingencia, creación de un módulo para modificar información de acta de apertura.

Logro: Implementación del IR3604304, IR3823778, IR3823965, IR3829501, SR3717022, SR3609180, SR3628261, SR3676177, IR3822632, IR3822525, IR3824007, IR3828063, IR3828115, IR3673018, IR3672935, IR3673192, IR3673215, IR3673253.

Beneficio: Mejoras en el aplicativo relacionadas con vulnerabilidades de seguridad en reportes, funcionalidad de cierre de sesión, validar la correcta aplicación del cierre en el aplicativo, validar que se muestren las opciones de parámetros generales en el perfil de usuario "Consulta General: Jefes de Regionales y funcionarios del Área de Continuidad del Negocio", creación de usuarios y ajustes a perfiles, reporte de actas, ajuste de formularios, pantallas de consulta de clientes y mantenimiento de usuarios.

Logro: Actualización de los siguientes documentos relacionados:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Guía Uso del aplicativo SIPRON.

Beneficio: Cumplimiento a lo establecido en el Sistema Gestión de Aseguramiento de la Calidad y lograr una operativa eficiente y estandarización en el desarrollo de las transacciones, así poder brindar herramientas y acompañamiento necesario a los usuarios.

Canales Electrónicos

A continuación, se presentan los logros más destacados alcanzados por la División Banca en Línea durante los años 2022, 2023 y 2024, destacando los avances y mejoras en diversas áreas clave. Estos logros reflejan el compromiso del Banco por continuar innovando y mejorando la experiencia digital de nuestros clientes, con el objetivo de optimizar los servicios y adaptarse a las necesidades del entorno digital en constante evolución.

División Banca en Línea 2022		
N°	Logros	Detalle
1	Banca Móvil (App y web)	
	Nuevas funcionalidades	Puesta en producción de envío de mensaje SMS con alta prioridad en Banca Móvil. CR2810355-Nuevo servicio en el Netscaler (mejora infraestructura) de Convivencias para la App de Banca Móvil. Pase a producción y piloto controlado de: Integración con herramientas de Ciberseguridad. Pase a producción y piloto controlado de: Cambio de PIN. Pase a producción y piloto controlado de MasterCard.
	Mejoras	Muestra imagen de Tarjeta de crédito Platinum en Banca Móvil. Nuevas funcionalidades de pago de marchamos Inclusión de las tarjetas Mastercard en nuestras plataformas
	Consola administrativa	Se realizó una mejora en la consola administrativa que corresponde a un pase a producción modificación del nombre de la cuenta BP NEGOCIOS para que los usuarios jurídicos y físico empresariales puedan afiliarse a SINPE Móvil. Se realizó una nueva funcionalidad en esta misma consola el cual se trata de un pase a producción del Convertidor Hash Usuarios.
2	Web TCIB – física y jurídica	
	Nuevas funcionalidades	Pase a producción y piloto controlado de MasterCard. Se incorporó funcionalidad para cliente tradicional para diligencia simplificada TCIB.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

División Banca en Línea 2022	
	Implementación de los servicios de tarjetas de Crédito MasterCard para TCIB en el App.
Mejoras	Se realizó la funcionalidad de Pago mancomunado para clientes jurídicos. Mejoras en el pago de marchamos.
3 Conectividad	
Proceso de la estrategia con la contratación de otras empresas proveedoras	Se elaboró el contrato preliminar para la contratación de empresas proveedoras para la revisión de parte de la Dirección Jurídica. Para el 2023 se está a la espera tener un cronograma de prioridades
Convenios nuevos	Asada de Veracruz de Pejibaye – 16/02/2022
	Asada San Juan de Florencia – 16/05/2022
	Acueducto Cirrú de Naranjo – 13/06/2022
	Asada Cebadilla – 27/07/2022
	Concejo Municipal de Cervantes – 19/08/2022
	Asada Helechales y Potrero Grande – 25/08/2022
	Asada la Linda de Pérez Zeledón – 08/09/2022
	Asada Malinche de Chomes – 07/10/2022
	Acueducto Playa Potrero – 08/11/2022
	Municipalidad de Santa Bárbara – 08/11/2022
	Acueducto Guadalupe y Santa Fe – 25/11/2022
	Asada Lisboa – 19/12/2022
	Acueducto Bajo Los Negros de Paquera – 19/12/2022
Asada Las Vueltas Potrero Grande – 19/12/2022	
4 Web Comercial Conglomerar	
Mejoras	Nueva página para BP Blog.
	Nueva página para Dog Friendly.
	Nueva página para Educación Financiera.
	Nueva página sobre Índice de Transparencia Institucional (ITSP).
	Nueva página sobre Pre Calificador de Tarjetas.
	Nueva página de Sostenibilidad y Comunicación.
	Nueva página sobre Formulario Bolsa de Empleo.
	Nueva página sobre Preguntas Frecuentes Popular Valores.
	Landing page para BP Bienestar Social.
	Landing page para la campaña de Beneficios de las Tarjetas.
Landing page para la campaña de Expo Móvil 2022.	



INFORME FINAL DE GESTIÓN

División Banca en Línea 2022

	Landing page para la campaña de Expo Construcción 2022.
	Nueva sesión de Podcast en Popular Valores.
	Nueva sesión de Nuestras Cifras en Popular SAFI.
	Rediseño página de Contacto de Popular SAFI.
	Rediseño página Home Inicio.
	Rediseño página menú de Empresas.
	Rediseño página menú de Personas.
	Rediseño página formulario de Crédito.
	Rediseño página de Tarjetas de Crédito.
	Rediseño página de Tarjetas de Débito.
	Rediseño página Banca Móvil y Tutoriales.
	Rediseño página Cajeros Automáticos y Tutoriales.
	Rediseño Banner con Carrusel.
	Implementación temática de la Independencia.
	Implementación temática de Navidad.
4	Apps BP Promociones y BP Venta de Bines
	Aprobación de la propuesta de mejora por parte de la Dirección de Canales:
Propuesta de Mejora	Desarrollar un subdominio en la web comercial para migrar la funcionalidad de edición y exposición de las promociones y beneficios de las tarjetas.
	Desarrollar un subdominio en la web comercial para migrar la funcionalidad de edición y exposición de las Bienes en Venta de Banco.

División Banca en Línea 2023

N°	Logros	Detalle
1	Banca Móvil (App y web)	
	Nuevas funcionalidades	Pase a producción y piloto controlado de MasterCard. Se incorporó funcionalidad para cliente tradicional para diligencia simplificada TCIB.
	Mejoras	Implementación de los servicios de tarjetas de Crédito MasterCard para TCIB en el App. Se realizó la funcionalidad de Pago mancomunado para clientes jurídicos. Mejoras en el pago de marchamos.
2	Web Transaccional física y jurídica	
	Nuevas funcionalidades	Seguridad: Incorporación de BioCatch y Transmit. PIN: Cambio de PIN para tarjetas de crédito.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

División Banca en Línea 2023	
	Tarjetas: Incorporación de las tarjetas MasterCard: consultas y pagos.
Mejoras	Mensajes: Mensajería estilo push (únicamente App).
3 Canales Transaccionales Administrativos - Consolas	
Mejoras	Habilitación de nuevas 413 empresas (693 convenios) para pagos de servicios. (incremento ingresos por comisión).
	Disminución del tiempo de retardo para la inclusión de cuentas favoritas en Banca Móvil.
	Proceso automático de actualización datos de usuario en ActivID.
	Visualización de clientes con el estado Tradicional Simplificado.
	Se realizan las configuraciones para el Score 1000.
	Control de límite transaccional diario para las TXs tipo PIN.
4 Web Comercial Conglomerar	
Mejoras	Implementación y Programación de pixeles de Facebook.
	Creación de Página y formulario para:
	1.BP Acelera
	2.BP Bienestar Social
	3.BP Crédito Fácil
	4.Tarjetas de Crédito de Mastercard
	5.Apertura de cuenta
	6.Requisitos Sucesorios Notariales
	7.Creditón
	8.Expo Móvil, Construcción y Casa
	Creación de un sub sitio web para BP Convenios Inmobiliarios.
	Diseño especial mes patrio en el sitio web.
	Pop Up campaña Creditón.
Diseño e implementación de decoración Navideña en la web comercial.	
Diseño óptimo en 11 páginas de la web, que permita mejorar de manera orgánica el posicionamiento en los motores de búsqueda.	
4 Apps BP Promociones y BP Venta de Bienes	
Propuesta de Mejora	Creación de Campañas 11 campañas realizadas en el año: Entrada a Clases, Mes del amor, Vacaciones, mes de la mujer, día del padre, día de la madre, adulto mayor, etc
	25 comercios nuevos afiliados en los diferentes programas: PUNTOS, Tasa Cero, Minicuotas
	Se enviaron 149 notificaciones promociones, se publicaron 145 Banners en el carrusel de PUNTOS y 156 Banner en el carrusel de inicio
	Se atendieron 297 solicitudes para actualización y cambios en la app de BP Promociones



INFORME FINAL DE GESTIÓN

División Banca en Línea 2023	
	Acompañamiento y soporte en la publicación del cartel mensual de Venta de Bienes. Así como publicación de banner en la app sobre las subastas y ferias mensuales.
5	Iniciativa: Conectividad
Avance	Conformación del equipo de trabajo que consta de: Scrum Master, Producto Owner, Líder técnico y Dos desarrolladores Se cumplió con el desarrollo las funcionalidades descritas en 19 historias de usuario de Conectividad de forma exitosa.
6	Iniciativa: Transferencias Masivas
Avance	Aprobación del brief que brindó el visto bueno formal de la iniciativa (DIRIM-0156-2023). Formalización de las reglas de negocio de BP Pago de Salarios en la guía DIRBP-GUIA-04. Creación del SR3460541 y confección de 44 historias de usuario asociadas. Realización exitosa de los talleres de riesgos de LC/FT/FPADM con la División Oficialía de Cumplimiento.
7	Atención casos de Fraude Electrónico
Mejoras	Elaboración de plantillas de información al cliente en cada una de las etapas del proceso. Coordinación con Oficinas Comerciales y otras áreas involucradas para la atención del reintegro de dinero a clientes afectados. Seguimiento a Oficinas Comerciales para notificación de clientes afectados con fraude electrónico. Creación del nuevo correo AtencionReclamosFraudeElectronico@bp.fi.cr para la recepción y atención de todo lo referente a Fraude Electrónico.
Cumplimiento	Cumplimiento del 100% del plazo de atención en la elaboración de las resoluciones de Fraude Electrónico. Atención en tiempo y forma al Informe Definitivo de Auditoría AIRI-22-2023. Cumplimiento del 100% en la atención del plazo en los recursos de revocatoria, inconformidades y quejas externas. Cumplimiento de la Recomendación de Auditoría 1 del Informe de Auditoría AIRI-22-2023, para la atención de casos de Fraude Electrónico, mediante el oficio DCE-0618-2023 del 01-08-2023. Atención del acuerdo No.04-Art.1-Acd.1-COPF-2023 (Comisión Institucional de Prevención de Fraudes).

División Banca en Línea 2024		
N°	Logros	Detalle
1	Banca Móvil (App y web)	
	Nuevas funcionalidades	La versión nueva de SINPE Móvil.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

División Banca en Línea 2024	
	Servicio de autenticación de clientes B2C.
	Mensajería tipo push.
	Billetera digital para IOS y Android (a la espera de pase a producción)
	Pago de las tarjetas de crédito de Coopeservidores, a través de los canales digitales transaccionales (Web y App).
Mejoras	Mejoras en el pago de marchamos.
	Eliminación del retardo de cuentas favoritas SINPE.
	Implementaciones de notificaciones de transacciones que se realizan desde el canal Web, que no existían.
	Se han atendido incidentes en temas como: Cambio y solicitud de cambio de contraseña. Diferencia en pago de préstamos.
	Implementación de Application Insights en Banca Móvil: servicio captura los registros de las transacciones.
	Eliminación de dos permisos en Google Play para multimedia (imágenes y video). Se excluyo la funcionalidad del límite de creación de inversión a plazo.
2 Web Transaccional física y jurídica	
Nuevas funcionalidades	Pago de las tarjetas de crédito de Coopeservidores, a través de los canales digitales transaccionales (Web y App).
Mejoras	Revisión en la interfase de pago de préstamos para Web transaccional.
3 Canales Transaccionales Administrativos - Consolas	
Mejoras	Mejoras operativas que se realizaron en la consola de marchamos (ubicación, provincia, distrito del marchamo)
4 Web Comercial Conglomerado	
Mejoras	Nuevos formularios:
	Prestamito Popular
	BP Franquicias
	BP Turismo
	BP Reactiva
	Programa Nama Ganadería de Leche

INFORME FINAL DE GESTIÓN

División Banca en Línea 2024

Trámite de Moratoria: con el fin de enviar por correo a los clientes con deducción de planilla que arrastran 1 o 2 cuotas de atraso.

Cursos FODEMIPYME: inscripción para cursos que impartió FODEMIPYME a sus clientes.

Rediseño página

Bonos de Vivienda: Se crea nuevo diseño y estructura del contenido de la página de Bonos de Vivienda, en donde su navegación se mantiene en una misma página.

Oficinas Comerciales: Se rediseña contenido de la página de las Oficinas Comerciales, se incorporan imágenes alusivas a las provincias, así como las coordenadas geográficas de la ubicación de cada oficina.

Rediseño de páginas y formularios Banca Empresas: Se rediseña el contenido de varias páginas de empresas y se agregan campos nuevos a los formularios existentes.

Banca Social: Se rediseña contenido de las páginas de Banca Social y se crea un mega menú en la página de ingreso a la Banca Social.

Nueva página Web

Coopeservidores: Se crea diseño y página web para brindar información sobre Coopeservidores a la clientela.

Sostenibilidad y Comunicación: Se unifican las páginas de Comunicación Corporativa y Responsabilidad Social, creando la nueva página de sostenibilidad y Comunicación Corporativa.

Billetera Digital: Dentro del contenido de Tarjetas de Crédito Visa y Mastercard se crea diseño y página para brindar información de la Billetera Digital.

Tarjetas de Crédito Gamer Visa: Dentro del contenido de Tarjetas de Crédito Visa se crea página y formulario de solicitud de la nueva Tarjeta Gamer.

Educación Financiera: Se crea nueva página web Educación Financiera con videos, cursos y cápsulas de Educación Financiera. Este sitio es de apoyo para las áreas asesoras de empresas, PYMES y de la economía social en sus capacitaciones y de público en general.

BP Blog: Se crea nuevo Blog con la configuración de entradas y menú por categorías.

Landing Page

Expoconstrucción 2024: Se crea un landing page para la Expoconstrucción 2024.

Este landing se expuso en la web durante la duración de la campaña y se remitió por correo a clientes. El landing contaba con información del evento y un formulario de solicitud.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

División Banca en Línea 2024	
	<p>Expo Casa y Decoración 2024: Se crea un landing page para la Expo Casa y Decoración 2024. Este landing se expuso en la web durante la duración de la campaña y se remitió por correo a clientes. El landing contaba con información del evento y un formulario de solicitud.</p> <p>Expo Móvil 2024: Se crea un landing page para la Expo Móvil 2024. Este landing se expuso en la web durante la duración de la campaña y se remitió por correo a clientes. El landing contaba con información del evento y un formulario de solicitud.</p> <p>Inclusión de temática</p> <p>Mes de la Independencia: Se incorpora nuevo diseño en el sitio web con imágenes alusivas a Costa Rica en celebración de la Independencia en coordinación con la División de Mercadeo Táctico.</p> <p>Navidad 2024: Se incorpora nuevo diseño en el sitio web con imágenes alusivas a la Navidad en coordinación con la División de Mercadeo Táctico.</p>
4 Apps BP Promociones y BP Venta de Bines	
Propuesta de Mejora	<p>Se recibieron y atendieron 835 s en la app de BP Promociones: Como parte de las actualizaciones de contenido hemos atendido el 100% de las solicitudes recibidas. Dentro de las solicitudes atendidas están las Notificación mensajes emergentes, Inclusión nuevo comercio, Actualización slider de puntos, Actualización de campañas, Inclusión nueva promoción, Actualización carrusel principal.</p> <p>Migración de la app BP Promociones</p> <p>Migración versión de IONIC y SDK: SR3386343: Migración del aplicativo BP Venta de Bienes a una versión de IONIC y SDK de Android más reciente Para la solución de problemas de visualización de la aplicación en la tienda Google Play.</p> <p>Migración de la app BP Venta de Bienes</p> <p>Migración versión de IONIC y SDK: SR3386211: Migración del aplicativo BP Venta de Bienes a una versión de IONIC y SDK de Android más reciente Para la solución de problemas de visualización de la aplicación en la tienda Google Play.</p> <p>Incidente</p> <p>Incidentes Software Aplicativo/ APP Venta de BIENES</p> <p>IR3920839. Incidentes Software Aplicativo/ APP Venta de BIENES/ presentó una inconsistencia en la cantidad de bienes publicados, no se publicaron propiedades:</p>
5 Iniciativa: Conectividad	

INFORME FINAL DE GESTIÓN

División Banca en Línea 2024	
Avance	<p>Aprobación del presupuesto y conformación del equipo de desarrollo.</p> <hr/> <p>Se cumplió con la elaboración de las 89 historias de usuario de las cuales fueron desarrolladas 36 en su totalidad en forma exitosa.</p>
6	Iniciativa: Transferencias Masivas
Avance	<p>Revaloración de riesgos de LC/FT/FPADM, lo anterior debido al cambio en la estrategia comercial solicitada por la Dirección Jurídica y la Dirección Soporte Administrativo, en donde la relación es directamente con nuestros clientes empresariales y no con las Empresas de Soluciones Tecnológicas (EST), como se planteaba originalmente.</p> <hr/> <p>Modificación de documentación ya existente, relacionada con el servicio, como la Guía BP Salario y el Contrato BP Integra.</p> <hr/> <p>Creación de documentación propia de Transferencias Masivas, como: Manual Usuario Final EST-TM. Manual de Atención de Errores. Estrategia Comercial. Flujos de venta y atención post venta. Manual para la atención de Consultas Frecuentes.</p> <hr/> <p>Creación de los roles y permisos para el uso de la Consola Administrativa de TM. Autorización de éstos por parte del Área Seguridad de la Información.</p> <hr/> <p>Aprobación por parte del Área de Evaluación Financiera del flujo financiero final del proyecto.</p> <hr/> <p>Aplicación de las pruebas de negocio, por parte de: Área de Servicios al Negocio. Área de Contabilidad. División Oficialía Corporativa de Cumplimiento. Equipo de Transferencias Masivas.</p> <hr/> <p>Planteamiento y aprobación de beneficios (cuantitativos y cualitativos) de Transferencias Masivas.</p>
7	Atención casos de Fraude Electrónico
Cumplimiento y reducción de tiempos de atención	<p>Cumplimiento del 100% en la presentación de los informes.</p> <hr/> <p>Reducción del tiempo de atención de los reclamos administrativos en un promedio de 10 días hábiles.</p> <hr/> <p>Cumplimiento del 100% en la atención de las demandas judiciales y certificaciones de expedientes, según los plazos establecidos por la Dirección Jurídica.</p> <hr/> <p>Cumplimiento del 100% en las actualizaciones de los expedientes digitales y repositorios internos.</p> <hr/> <p>Reducción de las consultas internas y externas recibidas en el buzón autorizado, gracias a la implementación de la notificación en cada etapa del proceso de los casos de Fraude Electrónico, pasando de 285 consultas en el 2023 a 50 en el 2024.</p>



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Área Banca Fácil

Año	Logro	Beneficio
2022	Colocación de 3.417 solicitudes de crédito que suman \$25.997 millones al cierre de diciembre del 2022.	Cumplimiento de la meta asignada en un 118%.
	Implementación de 19 mejoras en servicios por medio del BOT, 13 de ellas son resolutivas. BOT atiende el 73% de las gestiones con los clientes.	Propicia la migración de clientes hacia canales digitales.
	Implementación de 5 servicios automáticos en el IVR de personas: Solicitud estado de cuenta de ahorros y envío al correo electrónico, Bloqueo automático tarjeta de débito, Bloqueo automático tarjeta de crédito, Solicitud usuario web, Desbloqueo automático usuario web	Incentiva la auto atención de gestiones de clientes las 24 horas del día.
2023	Colocación de 3.960 solicitudes de crédito que suman \$28.773 millones al cierre de diciembre del 2023.	Cumplimiento de la meta asignada en un 100%.
	Implementación de 5 mejoras en servicios por medio del BOT, todas ellas resolutivas. BOT atiende el 65% de las gestiones con los clientes.	Propicia la migración de clientes hacia canales digitales.
	Implementación de Consulta de tarjeta Mastercard en el IVR como servicio automático.	Incentiva la auto atención de gestiones de clientes las 24 horas del día.
2024	Colocación de 3.607 solicitudes de crédito que suman \$24.229 millones al cierre de diciembre del 2024.	Cumplimiento de la meta asignada en un 96,9%.
	Implementación de 6 mejoras en servicios por medio del BOT, todas son resolutivas. BOT atiende el 70% de las gestiones con los clientes.	Propicia la migración de clientes hacia canales digitales.
	Implementación de 2 servicios automáticos en el IVR de personas: opción atención en idioma Inglés, Límite de pago de tarjeta de crédito.	Incentiva la auto atención de gestiones de clientes las 24 horas del día.
	Atención del correo Venta de Bienes Adjudicados en el centro de contactos externo.	Mejora de los tiempos de respuesta al cliente.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Proyectos más relevantes

Se encuentran en proceso de implementación para el futuro cercano proyectos que tienen como objetivo principal la mejora continua y la actualización de los canales digitales, con énfasis en la optimización de la autogestión y la automatización de procesos, alineados con las iniciativas estratégicas establecidas.

De acuerdo con las directrices establecidas a nivel corporativo, se están llevando a cabo diversas iniciativas que buscan incrementar la eficiencia operativa, mejorar la experiencia del usuario y fortalecer la seguridad de los canales digitales. A través de estas acciones, no solo se actualizan los servicios existentes, sino que también se implementan nuevas soluciones tecnológicas que permiten una mayor integración y autonomía en los servicios brindados a nuestros clientes.

Este enfoque de innovación constante asegura que los canales digitales del Banco estén a la vanguardia, ofreciendo soluciones cada vez más ágiles, seguras y personalizadas, en línea con las tendencias globales del sector financiero y las expectativas de nuestros usuarios.

Administración de recursos financieros

El Plan Anual Operativo correspondiente al año 2025 se formuló en base a los nuevos lineamientos de la Dirección Financiera, donde se establece el manejo desde el centro de costos de la Dirección de Banca Digital para todas sus dependencias.

Dado lo anterior se presenta el cuadro con los recursos financieros del centro de costos 267000 para atender las diferentes necesidades de la dirección y sus áreas adscritas:

PRESUPUESTO CONSOLIDADO DE LA DIRECCIÓN DE BANCA DIGITAL					
Partida	Nombre Partida Presupuestaria	División de Canales Electrónicos	Área de Banca Fácil	División de Canales Alternos	Total de Presupuesto
010502	Viáticos dentro del País	€1 050 500,00	€240 000,00	€3 608 000,00	€4 898 500,00
010501	Transporte dentro del País	€420 000,00	€580 128,00	€210 000,00	€1 210 128,00
000201	Tiempo Extraordinario	€4 941 280,00	€4 317 450,00	€5 741 270,00	€15 000 000,00
020203	Alimentos y Bebidas	€700 000,00	€125 000,00	€175 000,00	€1 000 000,00
029904	Textiles y Vestuario		€800 000,00		€800 000,00
01049902	Otros Servicios de Gestion y Apoyo		€1 100 000 000,00		€1 100 000 000,00
10307	Servicios Transferencia Electrónica de Información		€95 000 000,00		€95 000 000,00
010102	Alquiler de Maquinaria, Mobiliario y Equipo		€4 680 000,00		€4 680 000,00
010909	Otros Impuestos		€2 370 000,00		€2 370 000,00
Total de Presupuesto 2025					€1 224 958 628,00

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Sugerencias

Se presentan una serie de sugerencias estratégicas para continuar impulsando la mejora y optimización de los canales digitales, alternos. Estas propuestas están alineadas con los objetivos y buscan fortalecer la fidelización de los clientes, garantizar una experiencia más ágil y eficiente, y promover la colaboración interdepartamental para el desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas que respondan a las crecientes demandas del mercado.

- 1) Dar continuidad a los proyectos establecidos, con enfoque en la fidelización del cliente, es fundamental continuar con la implementación de los proyectos estratégicos que mejoren la experiencia del usuario en los canales digitales y alternos, con un enfoque claro hacia la fidelización. Esto incluye la optimización de interfaces, la incorporación de nuevas funcionalidades y la mejora en tiempos de respuesta.
- 2) Fomentar la colaboración para el desarrollo de nuevas mejoras tecnológicas. Esto incluye la creación de soluciones innovadoras que aumenten la eficiencia de los canales, fortalezcan la seguridad de las plataformas y brinden funcionalidades más avanzadas que respondan a las demandas actuales de los clientes en cuanto a agilidad, accesibilidad y autonomía en sus transacciones.
- 3) Implementar una estrategia de innovación constante para los canales digitales, es recomendable seguir desarrollando e implementando mejoras continuas en los canales digitales, alineadas con las tendencias emergentes del sector financiero. Esto podría incluir la integración de tecnologías como la inteligencia artificial, que no solo mejoren la experiencia del cliente, sino que también optimicen los procesos internos, permitiendo una mayor eficiencia operativa y reduciendo riesgos operativos.

Observaciones

En este apartado se presentan algunas observaciones claves, como las iniciativas en desarrollo, que permitirán identificar áreas de mejora y optimización.

- 1) La infraestructura tecnológica ha mostrado un avance significativo; sin embargo, se observa la necesidad de continuar optimizando la infraestructura tecnológica para garantizar una mayor estabilidad, velocidad y seguridad en las transacciones.
- 2) El esfuerzo en integración total entre canales digitales y alternos es fundamental trabajar para que los clientes puedan realizar transacciones sin interrupciones y con total coherencia en su experiencia, sin importar el medio que utilicen.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- 3) La adopción de nuevas tecnologías es necesario continuar explorando e implementando soluciones tecnológicas avanzadas para mantener al Banco Popular a la vanguardia del sector financiero y consolidarse como líder en el ámbito digital y de servicio al cliente.

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

No se tiene disposiciones emitidas la Contraloría General de la República u otro órgano de control externo.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No se tiene disposiciones emitidas la Contraloría General de la República u otro órgano de control externo.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Durante el período de mi gestión fueron atendidas todas las recomendaciones que fueron asignadas a mi dependencia.

A continuación, se presentan las recomendaciones pendientes de atención para el periodo 2025:

Sistema	Leído	Descripción	Estado	Nro.Oficio	Nro.Rec	U.Responsable	Condición	N.Riesgo	F.Cumplimiento
SIAR	No	Informe de Auditoría #AIRI-0028-2024 - Recomendación #1: Ausencia de monitoreo de la cuenta 6025, para identificar fondos	Pendiente	AIRI-0028-2024	1	Dirección Banca Digital	----	10	31/3/2025
SIAR	No	Informe de Auditoría #AIRI-0028-2024 - Recomendación #2: Ausencia de monitoreo de la cuenta 6025, para identificar fondos	Pendiente	AIRI-0028-2024	2	Dirección Banca Digital	----	10	31/3/2025
SIAR	No	Informe de Auditoría #AIRI-0028-2024 - Recomendación #3: Ausencia de monitoreo de la cuenta 6025, para identificar fondos	Pendiente	AIRI-0028-2024	3	Dirección Banca Digital	----	10	31/7/2025

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

A continuación, se presenta un resumen general sobre la situación de estos expedientes.

Los expedientes de fiscalización contractuales correspondientes a la Dirección Banca Digital están completamente al día, sin ninguna observación pendiente ni trámites de cancelación en proceso. Cada uno ha sido revisado conforme a las disposiciones legales y contractuales, garantizando que no existen discrepancias o problemas por resolver. Además, los informes y documentos necesarios han sido debidamente actualizados y archivados según lo estipulado.

La fiscalización de los contratos ha sido realizada de manera eficiente y transparente, asegurando el cumplimiento de los compromisos pactados. No se han detectado retrasos en los pagos ni



INFORME FINAL DE GESTIÓN

incumplimientos en las condiciones establecidas, lo que refleja una gestión ordenada y en total cumplimiento con los plazos y normativas pertinentes.

Cumplimiento 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.