



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Sandra Castillo Villarreal
Dependencia:	División Gestión de Procesos
Periodo de Gestión:	6 de enero 2025 al 22 de julio del 2026
Destinatarios:	Dirección Excelencia Operacional Dirección Corporativa de Capital Humano
Firma:	
Fecha:	22/07/2026

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

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



INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICE

Contenido

Presentación	2
Resultados de la gestión	2
Labor Sustantiva Institucional	2
Cambios en el entorno	3
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	3
Acciones sobre el Control Interno	3
Principales Logros	4
Proyectos más relevantes	4
Administración de Recursos Financieros.....	4
Sugerencias	5
Observaciones	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna	5
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.	5
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	6



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

Este informe tiene como objetivo presentar las principales actividades y resultados de la gestión ejecutada por la Jefatura de la División de Gestión de Procesos durante el período comprendido entre el 6 de enero de 2025 y el 22 de julio de 2026.

Durante el período citado, esta División tuvo a su cargo los temas relacionados con Gestión de Procesos y Arquitectura Empresarial, esta última incorporada a partir de febrero de 2026.

Con base en lo anterior, este informe presenta, de manera ejecutiva, los resultados de la gestión, con énfasis en los principales logros alcanzados.

Resultados de la gestión

A continuación, se presentan los principales temas desarrollados:

Labor Sustantiva Institucional

La División de Gestión de Procesos concentró sus actividades en la coordinación, asesoría, atención y gestión de temas relacionados con:

1. Análisis de oficinas comerciales.
2. Mejora continua de los procesos de negocio, en alineación con la estrategia institucional.
3. Administración del Sistema de Aseguramiento de la Calidad
4. Gestión del Marco de Gobierno de TI, en cumplimiento de CONASSIF 5-24.
5. Incremento del nivel de capacidad de los procesos del Marco de Gobierno.
6. Implementación de la sistematización, digitalización y automatización de procesos de negocio, principalmente en el proceso de crédito.
7. Mejoras en el gobierno y en el proceso de Arquitectura Empresarial.

El recurso humano asignado a la División para atender los temas, actividades y estrategias desarrolladas durante este período está conformado por 17 personas:

Puesto	Cantidad
Jefatura	1
Supervisora	1
Gestores de procesos	4
Técnicos	6
Arquitectos Empresariales	4
Gestor de Sociedades y administrativo	1



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cambios en el entorno

Los cambios presentados a partir de enero de 2026 se realizaron según lo aprobado mediante acuerdo de Junta Directiva Nacional JDN-6070-Acd-1469-2023-Art-4, del 20 de diciembre de 2023; lo solicitado por la Dirección General de Transformación e Innovación mediante oficio DIRGTI-80-2025; y lo aprobado por la Gerencia General Corporativa mediante oficio GGC-1284-2025, conforme al oficio DIRCCH-C-002-2026 de la Dirección Corporativa de Capital Humano.

- Se integraron las actividades de Normativa, Arquitectura Empresarial y Calidad en la División de Gestión de Procesos, así como la modificación de su objetivo y funciones (DIREO-1-2026).

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Para el período 2026, aún no se cuenta con el resultado de la Autoevaluación de Control Interno ni de la Autoevaluación de Riesgo Operativo, emitidas por la dependencia técnica competente en la materia. Para el período 2025, se obtuvo una calificación de Excelente.

Acciones sobre el Control Interno

Se realizaron diversas actividades y gestiones orientadas a mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno, según se detalla a continuación:

- ✓ Realización de reuniones semanales de control y seguimiento con los equipos de trabajo.
- ✓ Seguimiento y atención de acuerdos de la Junta Directiva Nacional y de diferentes comités, con el fin de cumplir en tiempo y forma lo solicitado por la Administración.
- ✓ Control, seguimiento y atención de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna.
- ✓ Se cuenta con un buzón de mensajería interna que permite la recepción de documentos y la atención de clientes.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- ✓ Se realizó el inventario de activos y sus conciliaciones respectivas.
- ✓ Se realiza seguimiento y control estricto para el cumplimiento de los requerimientos de Capital Humano, tales como CMI, BDP, vacaciones, declaraciones juradas asociadas al formulario Conozca a su Empleado, evaluaciones, entre otros.

Principales Logros

Los principales logros alcanzados fueron los siguientes:

- Disminución de los tiempos de ciclo del proceso de crédito, principalmente en los segmentos MYPE, prendario e hipotecario.
- Desarrollo de proyectos de mejora con ahorros por eficiencias de 4.000 MM en 2025 y optimización de 175 recursos.
- Alcance del nivel de capacidad 2 del proceso de Arquitectura Empresarial.
- Coordinación y ejecución del cierre de brechas de los planes de acción 5-17.
- Implementación y acompañamiento a los dueños de los procesos para el cumplimiento de CONASSIF 5-24.
- Actualización de la cadena de valor de los procesos, su priorización, definición de indicadores y salidas no conformes.
- Elaboración del reporte de revisión por la dirección de los procesos prioritarios.

Proyectos más relevantes

En 2025, se trabajó en la implementación del Modelo de Gestión Comercial, principalmente en mejoras de procesos y en la simulación de recursos para cada oficina comercial.

En 2026, se emitieron diferentes criterios en materia de procesos y arquitectura para iniciativas como la implementación del ERP, seguridad y Contact Center, entre otras. Quedan en trámite tres criterios relacionados con Continuidad del Negocio, C.I.R.O. y MYPE.

Administración de Recursos Financieros

Los recursos financieros están centralizados en la Dirección de Excelencia Operacional.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Sugerencias

No se presentan sugerencias.

Observaciones

Es importante resaltar que, para 2027, se debe gestionar la Auditoría Externa para el cumplimiento de CONASSIF 5-24.

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

Durante mi período como Jefatura de la División de Gestión de Procesos, no se recibieron disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Durante mi período como Jefatura de la División de Gestión de Procesos, no se recibieron disposiciones giradas por órganos de control externo.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

En el período 2025, se atendieron 10 recomendaciones, las cuales fueron debidamente cerradas.

Para el período 2026, se atendieron 3 recomendaciones y quedan en trámite 2, relacionadas con manuales de usuario y autoevaluaciones de procesos.

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

A partir del 13 de febrero de 2026, se trasladó la fiscalización del contrato vigente en SICOP 0432023004200174-00, denominado "*Compra de Licencias de Arquitectura Empresarial para el Conglomerado Financiero Banco Popular (consumo según demanda)*".

5

Del 13 de febrero de 2026 al 17 de julio de 2026, se tramitó, en conjunto con Popular Valores, el pago del mantenimiento y soporte, Orden **No. 0822026011200001**.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Queda pendiente lo siguiente:

1. Informe de evaluación del desempeño contractual, correspondiente al II semestre: 4 de setiembre de 2026.
2. Informe de prórroga o finalización contractual: 4 de setiembre de 2026.

Todas las gestiones se encuentran registradas en SICOP.

Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público

La suscrita 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.