



DACD-353-2026

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Ing. Silvia Elena Vargas Mora
Dependencia:	División Analítica y Ciencia de Datos
Periodo de Gestión:	Del 10 febrero 2025 al 2 Agosto 2026
Destinatarios:	Lic. Silvia Goyez Rojas, Directora Dirección Corporativa Capital Humano MBA. Viviana Hernández García Dirección Excelencia Operacional
Firma:	
Fecha:	05/08/2026

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede 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	5
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	5
Acciones sobre el Control Interno.....	6
Principales Logros.....	6
Proyectos más relevantes	6
Administración de Recursos Financieros.....	12
Sugerencias.....	12
Observaciones	13
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	14
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	14
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	15
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	15
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	16



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

En cumplimiento de lo dispuesto en la normativa institucional sobre la rendición de cuentas de los funcionarios que cesan en sus cargos, presento el Informe Final de Gestión correspondiente al período desempeñado como Jefe de la División Analítica y Ciencia de Datos, documento que resume los principales resultados obtenidos, las acciones estratégicas ejecutadas, el estado de los proyectos bajo mi responsabilidad y las recomendaciones para asegurar la continuidad de las iniciativas institucionales.

Durante este período, la gestión de la División estuvo orientada a consolidar el uso estratégico de los datos como un habilitador para la toma de decisiones, fortalecer la transformación digital institucional y generar valor para el negocio mediante el desarrollo de capacidades analíticas, la evolución de las plataformas tecnológicas y el fortalecimiento de la gobernanza de datos.

La gestión se enfocó en impulsar proyectos de alto impacto para la Institución, entre ellos la evolución funcional del CRM, el fortalecimiento del Programa de Gobierno de Datos, el desarrollo de modelos analíticos para la generación de negocio, la implementación de mecanismos de priorización y seguimiento de requerimientos, el apoyo a iniciativas estratégicas comerciales y la coordinación de proyectos transversales con diversas dependencias del Banco Popular y de las sociedades del Conglomerado Financiero.

El presente informe refleja el estado de la gestión al momento de la finalización de mis funciones, con el propósito de facilitar la continuidad de los proyectos estratégicos, contribuir al adecuado proceso de transición administrativa y dejar documentados los principales logros, retos y oportunidades identificados durante el período de gestión.

Resultados de la gestión

La gestión desarrollada durante este período permitió consolidar a la División Analítica y Ciencia de Datos como un habilitador estratégico para la toma de decisiones basada en datos, fortaleciendo su aporte a la transformación digital, la generación de negocio y la mejora continua de los procesos institucionales.

Uno de los principales logros fue la consolidación de un modelo de gestión de la demanda analítica basado en criterios de priorización, trazabilidad y seguimiento, mediante la implementación de un proceso estandarizado y herramientas tecnológicas que fortalecieron la administración de los requerimientos institucionales. Como resultado se mejoró la transparencia en la gestión de las solicitudes de requerimientos, fortaleciendo la planificación y el uso eficiente de los recursos disponibles.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

En materia de transformación digital, se implementó de la plataforma CRM, consolidándola como un componente estratégico para la gestión comercial y la relación con los clientes. Durante la gestión se fortalecieron los módulos de Ventas, Servicio al Cliente y Marketing Digital, incorporando nuevas funcionalidades, automatizaciones e integraciones que permitieron optimizar los procesos comerciales, ampliar la visión integral del cliente y respaldar las estrategias institucionales orientadas a mejorar la experiencia del cliente y la productividad de la red comercial.

Asimismo, la División promovió el uso de la analítica avanzada como un mecanismo para apoyar la generación de negocio. Destaca la implementación de la estrategia Crédito Aprobado Cero Estrés, sustentada en modelos analíticos que permitieron identificar clientes con alto potencial de colocación y priorizar la gestión comercial.

Paralelamente, se avanzó en la implementación del Programa Institucional de Gobierno de Datos, mediante la definición de lineamientos, estructuras de gobernanza, casos de uso y mecanismos de coordinación orientados a fortalecer la calidad, disponibilidad, integridad y aprovechamiento estratégico de la información institucional, sentando las bases para una gestión sustentada en datos confiables y oportunos.

Adicionalmente, se lideraron proyectos corporativos de alto impacto, entre ellos la estrategia de Unificación de Clientes del Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal, iniciativa orientada a integrar la información de clientes de las diferentes sociedades del Conglomerado, mediante la definición de una hoja de ruta común.

Como parte de la gestión, también se dio seguimiento permanente al cumplimiento de los acuerdos emitidos por la Junta Directiva Nacional, el Comité Corporativo Ejecutivo, la Auditoría Interna, la Auditoría Externa y demás instancias de control, garantizando la ejecución de los planes de acción correspondientes y fortaleciendo los mecanismos de gobernanza y control interno de la División.

Como resultado de estas acciones, la División consolidó un modelo de gestión más estandarizado dejando capacidades institucionales permanentes en materia de analítica, gobierno de datos y transformación digital.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Labor Sustantiva Institucional

La División Analítica y Ciencia de Datos desempeñó un rol estratégico como habilitador de la transformación digital, la gestión comercial y la toma de decisiones basada en datos, mediante la integración de capacidades analíticas, la administración funcional de plataformas digitales, el gobierno de datos y el desarrollo de soluciones tecnológicas orientadas a generar valor para el Banco Popular.

Durante el período de gestión, la labor sustantiva de la División se articuló alrededor de cinco capacidades estratégicas que contribuyeron al cumplimiento de los objetivos institucionales:

a) Analítica e Inteligencia de Negocios: Desarrollo de soluciones analíticas, tableros ejecutivos, indicadores, reportes estratégicos y herramientas de inteligencia de negocios que fortalecieron el análisis del desempeño institucional, la medición de resultados y la toma de decisiones sustentada en información confiable y oportuna.

b) Ciencia de Datos y Generación de Valor para el Negocio: Diseño e implementación de modelos analíticos orientados a fortalecer la estrategia comercial, identificar oportunidades de negocio, segmentar clientes y optimizar campañas institucionales. Estas capacidades permitieron apoyar iniciativas como Crédito Aprobado Cero Estrés, evidenciando el aporte de la analítica avanzada a la generación de negocio y al cumplimiento de los objetivos comerciales del Banco.

c) Transformación Digital y Administración Funcional del CRM: Dirección funcional de la evolución del CRM mediante la implementación y fortalecimiento de los módulos de Ventas, Servicio al Cliente y Marketing Digital, así como de funcionalidades asociadas a Vista 360, Expediente Digital, Customer Voice e integraciones con otros sistemas institucionales. Estas acciones contribuyeron a mejorar la gestión comercial, fortalecer la experiencia del cliente y consolidar el CRM como una plataforma estratégica para la transformación digital.

d) Gobierno de Datos y Gestión de la Información Institucional: Impulso al Programa Institucional de Gobierno de Datos mediante la definición de estructuras de gobernanza, lineamientos, casos de uso y proyectos en coordinación con la Dirección de Tecnología, orientados a mejorar la calidad, disponibilidad, integridad y aprovechamiento de los datos como un activo estratégico para la Institución.

e) Gestión Estratégica de Requerimientos, Proyectos y Soluciones Analíticas: Consolidación de un modelo institucional para la administración de requerimientos basado en priorización, trazabilidad, indicadores y seguimiento, apoyado en una solución desarrollada en Power Apps, que permitió fortalecer la planificación de la demanda y mejorar la utilización de los recursos de la División frente a las necesidades de las áreas usuarias.

La integración de estas capacidades permitió consolidar una División con mayor madurez organizacional, fortaleciendo su rol como socio estratégico de las áreas de negocio y dejando capacidades institucionales permanentes en analítica, gobierno de datos, transformación digital, administración funcional de plataformas digitales y gestión basada en información. Como



INFORME FINAL DE GESTIÓN

resultado, la División evolucionó hacia un modelo de gestión orientado a la generación de valor para el negocio, contribuyendo al fortalecimiento de la estrategia institucional del Banco Popular.

Cambios en el entorno

Durante el período de gestión, el entorno institucional evolucionó significativamente como resultado del fortalecimiento de la estrategia de transformación digital, la consolidación del Modelo de Gestión Comercial, la creciente adopción de tecnologías orientadas a la automatización de procesos y el reconocimiento de los datos como un activo estratégico para la generación de valor y la toma de decisiones.

Este contexto demandó una mayor integración entre las áreas de negocio, tecnología, proyectos, analítica y gobierno de datos, impulsando un cambio en la forma de planificar, priorizar y ejecutar las iniciativas institucionales. En consecuencia, la División adaptó sus mecanismos de gestión para responder a una demanda creciente de soluciones analíticas, plataformas digitales y proyectos transversales que requerían una coordinación permanente entre múltiples dependencias del Banco y las sociedades del Conglomerado Financiero.

De igual forma, el incremento en los requerimientos regulatorios, las recomendaciones derivadas de auditorías y la necesidad de fortalecer la gobernanza institucional impulsaron la implementación de procesos más estandarizados, mecanismos de seguimiento basados en indicadores y esquemas de coordinación que incrementaron la trazabilidad, la transparencia y la capacidad de respuesta de la División.

En conjunto, estos cambios transformaron el rol de la División de Analítica y Ciencia de Datos, pasando de una función orientada principalmente al análisis de información a consolidarse como un habilitador estratégico de la transformación digital, la innovación, la gestión comercial y la toma de decisiones basada en datos, dejando capacidades institucionales que fortalecen la sostenibilidad de las iniciativas estratégicas del Banco Popular.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

En materia de autoevaluación y gestión del riesgo operativo, la División dio seguimiento a las acciones definidas en los planes de mitigación los cuales se encuentran al día según se detalla:

- EV24 – Levantamiento de la documentación requerida para la implementación y seguimiento del proceso APO14 – Gestión de Analítica e Información de Clientes.
- EV24 – Automatización de la extracción y generación de reportes de inconsistencias del Módulo de Calidad de Datos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Acciones sobre el Control Interno

Como parte de las acciones orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso c) del artículo 17 de la Ley General de Control Interno N.º 8292, la División Analítica y Ciencia de Datos realizó la Autoevaluación del Sistema de Control Interno correspondiente al período 2025, obteniendo una calificación de "Excelente" tanto en el componente de Riesgo Operativo (RO) como en Control Interno (CI).

La evaluación comprendió 11 aspectos de control, de los cuales 7 fueron calificados como "Cumple" y 4 como "No Aplica", sin registrarse incumplimientos. Estos resultados evidencian un adecuado nivel de madurez del Sistema de Control Interno de la División, así como la efectividad de los mecanismos de control, seguimiento y gestión implementados para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales y la mejora continua de los procesos.

Principales Logros

Durante el período de gestión, la División Analítica y Ciencia de Datos fortaleció su posicionamiento como un habilitador estratégico para la transformación digital, la gestión comercial y la toma de decisiones basada en datos. Los resultados obtenidos trascendieron la ejecución de proyectos individuales, permitiendo consolidar capacidades institucionales permanentes en analítica, administración funcional de plataformas digitales, gobierno de datos, automatización y gestión estratégica de la demanda.

Los principales logros alcanzados se describen a continuación.

7.1 Implementación del CRM como base de la transformación digital institucional (2025)

Objetivo: Implementar la plataforma Microsoft Dynamics 365 CRM como la solución institucional para fortalecer la gestión comercial, optimizar la relación con los clientes y establecer las bases tecnológicas para la transformación digital del Banco Popular.

Principales acciones desarrolladas

Durante el año 2025 se lideró la implementación del CRM, ejecutando la migración de datos, la parametrización de los procesos funcionales, la capacitación de los equipos de negocio y soporte al negocio y la puesta en marcha de las primeras integraciones con sistemas institucionales.

Esta primera etapa permitió consolidar los procesos base de Ventas, sentando las condiciones para la evolución posterior de los módulos de Servicio al Cliente y Marketing Digital, así como para la incorporación progresiva de nuevas capacidades digitales.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Resultados alcanzados

Como resultado de esta fase de implementación se logró:

- La puesta en operación de Microsoft Dynamics 365 CRM como plataforma institucional para la gestión comercial.
- La migración de la información necesaria para soportar la operación del sistema.
- La parametrización de los procesos comerciales base y el fortalecimiento del proceso de ventas.
- La capacitación inicial de los equipos responsables de la operación funcional del CRM (ventas y soporte al negocio).
- La ejecución de las primeras integraciones con sistemas institucionales, estableciendo una arquitectura preparada para su crecimiento y evolución.
- La creación de una plataforma que permitió incorporar funcionalidades como Vista 360, Expediente Digital, Customer Voice, automatización de procesos y campañas comerciales.

Valor generado para la Institución

La implementación del CRM representó un cambio estructural en la forma de gestionar la relación con los clientes. Más que la incorporación de una nueva herramienta tecnológica, permitió establecer una plataforma para centralizar la información comercial, estandarizar procesos, fortalecer la trazabilidad de la gestión y mejorar la coordinación entre las áreas de negocio y tecnología.

7.2 Generación de negocio mediante analítica avanzada

Objetivo: Utilizar modelos analíticos para apoyar la estrategia comercial e incrementar la efectividad de las campañas de colocación de crédito.

Principales acciones desarrolladas

Se diseñaron e implementaron modelos para identificar clientes con mayor probabilidad de adquirir productos financieros, fortaleciendo la segmentación comercial y apoyando la toma de decisiones basada en datos.

La principal iniciativa fue Crédito Aprobado Cero Estrés, mediante la cual se generaron bases analíticas priorizadas para la gestión comercial de la red de oficinas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales resultados (Octubre 2025 a Junio 2026)

- Identificación de más de 75.000 clientes con potencial comercial.
- Potencial estimado de colocación superior a ¢1.295.000 millones.
- Formalización de mas de 3.000 operaciones de crédito.
- Colocación aproximada de ¢69.000 millones.

Valor generado para la Institución

Esta iniciativa demostró el aporte de la analítica como generador directo de negocio, permitiendo focalizar la gestión comercial en clientes con mayor probabilidad de conversión y mejorando la eficiencia de las campañas institucionales.

7.3 Fortalecimiento de las capacidades analíticas institucionales

Objetivo: Consolidar la analítica como una capacidad estratégica para fortalecer la toma de decisiones, apoyar la estrategia comercial y generar valor mediante el aprovechamiento de la información institucional.

Principales acciones desarrolladas

Durante el período de gestión se fortaleció la capacidad analítica de la División mediante el desarrollo de modelos descriptivos y predictivos, la generación de información estratégica para las áreas de negocio y la implementación de metodologías orientadas a priorizar las iniciativas de mayor impacto institucional.

Se promovió una mayor integración entre la analítica, las áreas comerciales y la estrategia institucional, impulsando el desarrollo de soluciones basadas en datos para apoyar la segmentación de clientes, la identificación de oportunidades de negocio, el seguimiento de indicadores y la optimización de campañas comerciales.

Principales resultados

- Consolidación de un portafolio de soluciones analíticas orientadas a apoyar la gestión comercial y la toma de decisiones de las diferentes dependencias del Banco.
- Desarrollo de modelos analíticos y predictivos aplicados a iniciativas estratégicas de generación de negocio, segmentación de clientes y optimización de campañas comerciales.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Fortalecimiento de la inteligencia de negocios mediante la generación de información ejecutiva para el seguimiento de indicadores institucionales y el análisis del desempeño comercial.
- Incorporación de metodologías de priorización para orientar los recursos analíticos hacia las iniciativas de mayor valor estratégico.

Valor generado para la Institución

El fortalecimiento de las capacidades analíticas permitió evolucionar de una gestión enfocada principalmente en la elaboración de reportes hacia un modelo orientado a generar información de valor para el negocio, integrando analítica, inteligencia de negocios y ciencia de datos como herramientas para apoyar la planificación estratégica, optimizar la gestión comercial y respaldar la toma de decisiones institucional.

7.4 Consolidación del Programa Institucional de Gobierno de Datos

Objetivo: Impulsar la implementación del Programa Institucional de Gobierno de Datos con el propósito de fortalecer la administración, calidad, disponibilidad y aprovechamiento estratégico de la información institucional, estableciendo las bases de gobernanza necesarias para apoyar la transformación digital y la toma de decisiones basada en datos.

Principales acciones desarrolladas

Durante el período de gestión se promovió la implementación del Programa Institucional de Gobierno de Datos mediante la definición de lineamientos, estructuras de gobernanza, metodologías y herramientas orientadas a fortalecer la administración de los datos como un activo estratégico de la Institución.

Como parte de este proceso se impulsó la definición del modelo de gobernanza, la conformación de las instancias responsables de la gestión de datos, la elaboración de la hoja de ruta institucional y el desarrollo de casos de uso que permitirán trasladar el Gobierno de Datos desde un enfoque conceptual hacia una aplicación práctica en los procesos institucionales.

Asimismo, se lideró la implementación y documentación del proceso APO14 – Gestión de Analítica e Información de Clientes.

Paralelamente, se promovieron iniciativas orientadas al fortalecimiento de la calidad de los datos mediante la implementación del Módulo de Calidad de Datos, incorporando procesos para la identificación, monitoreo y seguimiento de inconsistencias en la información proveniente de sistemas institucionales como T24, SIPO y SISCARD, favoreciendo una gestión preventiva de la calidad de la información y facilitando su corrección por parte de las áreas responsables.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales resultados

Durante el período de gestión se alcanzaron, entre otros, los siguientes resultados:

- Elaboración de la Hoja de Ruta Institucional de Gobierno de Datos, definiendo las principales iniciativas para su implementación.
- Definición de las estructuras de gobernanza, incluyendo el Mesa de Gobierno de Datos, como instancias responsables de dirigir y coordinar la estrategia institucional.
- Desarrollo del proceso APO14 – Gestión de Analítica e Información de Clientes.
- Impulso a la implementación del Módulo de Calidad de Datos, fortaleciendo el monitoreo y la gestión de inconsistencias en la información de clientes.
- Definición de casos de uso y mecanismos para la administración de dominios de información, favoreciendo una visión estructurada del Gobierno de Datos.
- Integración del Programa de Gobierno de Datos con proyectos estratégicos como la Unificación de Clientes del Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal, fortaleciendo la visión corporativa de la información.

Valor generado para la Institución

La implementación del Programa Institucional de Gobierno de Datos permitió iniciar la consolidación de una cultura organizacional orientada a administrar los datos como un activo estratégico, fortaleciendo la calidad, confiabilidad y disponibilidad de la información utilizada para la toma de decisiones.

Asimismo, dejó establecidas las estructuras de gobernanza, metodologías, procesos y herramientas necesarias para dar continuidad a la estrategia institucional de datos, generando capacidades permanentes que servirán de base para futuras iniciativas de analítica avanzada, inteligencia artificial, automatización y transformación digital.

7.5 Transformación del modelo institucional de gestión de requerimientos

Objetivo: Modernizar la gestión de la demanda institucional mediante procesos estandarizados, herramientas tecnológicas e indicadores de desempeño.

Principales resultados

- Implementación del modelo institucional de gestión de requerimientos mediante Power Apps.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Administración de 198 requerimientos durante el 2025 y 583 requerimientos en el 2026.
- Incremento cercano al 66 % en la capacidad de atención.
- Implementación de mecanismos de priorización, trazabilidad e indicadores de desempeño.

Valor generado para la Institución

Este modelo transformó la forma en que la División administraba su demanda, incrementando la transparencia, la capacidad de planificación, el control de los proyectos y la oportunidad en la atención de las áreas usuarias.

Proyectos más relevantes

Durante el período de gestión se lideraron y coordinaron múltiples iniciativas estratégicas orientadas a fortalecer las capacidades analíticas y de transformación digital de la Institución. Entre los proyectos de mayor impacto destacan los siguientes:

- **Implementación del CRM**

Se lideró la evolución funcional de la plataforma CRM, promoviendo la incorporación de nuevas capacidades para los procesos de mercadeo, ventas y servicio al cliente, fortaleciendo la gestión comercial mediante una visión integral del cliente y la automatización de procesos críticos.

La gestión comprendió la coordinación con las áreas usuarias, la Dirección de Tecnología, los proveedores especializados y las diferentes instancias de gobernanza institucional, asegurando que las soluciones desarrolladas respondieran a las necesidades estratégicas del Banco y contribuyeran al fortalecimiento de la experiencia del cliente.

- **Programa Institucional de Gobierno de Datos**

Se impulsó el Programa de Gobierno de Datos mediante la definición de estructuras de gobernanza, lineamientos y proyectos orientados a fortalecer la administración, calidad, disponibilidad y uso estratégico de la información institucional.

Este programa permitirá establecer bases para una gestión más eficiente de los datos y fortalecer la toma de decisiones basada en información confiable.

- **Modelos Analíticos y Predictivos**

Se desarrollaron y fortalecieron diversos modelos analíticos orientados a apoyar la estrategia comercial, la identificación de oportunidades de negocio y la optimización de campañas comerciales.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Estas iniciativas consolidaron el uso de analítica avanzada como herramienta para apoyar la toma de decisiones estratégicas.

- **Estrategia de Unificación de Clientes del Conglomerado**

Se coordinó el inicio de la estrategia de integración y unificación de la información de clientes del Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal, promoviendo la articulación entre las diferentes sociedades y definiendo mecanismos de trabajo colaborativo para la construcción de una visión única del cliente.

Este proyecto constituye una iniciativa estratégica de alto impacto que permitirá fortalecer la gestión comercial y el aprovechamiento de la información corporativa.

Administración de Recursos Financiero

Durante el período de gestión se administraron los recursos financieros asignados a la División con criterios de eficiencia, racionalidad y alineación con las prioridades estratégicas institucionales, procurando una adecuada planificación y utilización de los recursos disponibles para el cumplimiento de los objetivos y proyectos bajo su responsabilidad.

Como resultado de esta gestión, la División alcanzó un 100 % de cumplimiento del Plan Anual Operativo (PAO) en los diferentes procesos de evaluación, evidenciando una ejecución consistente de las metas institucionales y un seguimiento oportuno a los compromisos establecidos.

Asimismo, se dio seguimiento permanente a la ejecución presupuestaria y administrativa de los contratos estratégicos bajo responsabilidad de la División, particularmente a la plataforma CRM, velando por el uso eficiente de los recursos, el cumplimiento de las obligaciones contractuales y la adecuada planificación de las necesidades institucionales para garantizar la continuidad de las iniciativas de transformación digital y analítica.

Como parte de esta gestión, se promovió una administración responsable de los recursos públicos, fortaleciendo los mecanismos de control, seguimiento y rendición de cuentas, en concordancia con los principios de eficiencia, transparencia y valor para la Institución.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Sugerencias

Con el propósito de asegurar la continuidad de los avances alcanzados y fortalecer el proceso de transformación digital impulsado durante el período de gestión, se recomienda a la administración entrante mantener una visión estratégica orientada a consolidar las capacidades institucionales desarrolladas en materia de analítica, gobierno de datos, gestión comercial y automatización.

En particular, se recomienda:

- Consolidar el Programa Institucional de Gobierno de Datos como un modelo permanente de gobernanza, fortaleciendo el rol de los responsables de datos, la calidad de la información, la administración de los dominios de información y la implementación progresiva de los casos de uso definidos en la hoja de ruta institucional.
- Potenciar el uso de modelos analíticos y predictivos como herramientas para la generación de negocio, la segmentación de clientes, la optimización de campañas comerciales y el apoyo a la toma de decisiones basada en evidencia.
- Mantener y fortalecer el modelo institucional de gestión de requerimientos, preservando los mecanismos de priorización, trazabilidad, seguimiento e indicadores implementados, con el fin de asegurar una utilización eficiente de los recursos y una atención alineada con las prioridades estratégicas del Banco.
- Dar continuidad a las iniciativas de calidad de datos, fortaleciendo el monitoreo de inconsistencias, la automatización de controles y la coordinación con las áreas responsables para mejorar progresivamente la confiabilidad de la información institucional.
- Fortalecer la integración entre las áreas de negocio, tecnología, analítica y gobierno de datos, promoviendo una gestión transversal de las iniciativas estratégicas y una mayor alineación entre las necesidades del negocio y las capacidades tecnológicas institucionales.
- Continuar impulsando la automatización y digitalización de procesos, priorizando aquellas iniciativas que generen mayor impacto en la eficiencia operativa, la productividad institucional y la experiencia de los clientes,
- Dar continuidad a la estrategia de Unificación de Clientes del Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal, consolidando una visión única del cliente que facilite la integración de la información, el fortalecimiento de la gestión comercial y el desarrollo de nuevas capacidades analíticas para todo el Conglomerado.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Observaciones

Al cierre del período de gestión, la División Analítica y Ciencia de Datos deja capacidades institucionales que fortalecen su papel como habilitador estratégico de la transformación digital, la gestión comercial y la toma de decisiones basada en datos.

Durante este período se fortalecieron los mecanismos de gobernanza, planificación y seguimiento, consolidándose procesos estandarizados para la gestión de requerimientos, la administración funcional del CRM, el desarrollo de soluciones analíticas y la implementación del Programa Institucional de Gobierno de Datos. Estas capacidades permiten dar continuidad a las iniciativas institucionales bajo un modelo de gestión orientado a resultados, con mayor trazabilidad, coordinación interinstitucional y control.

Asimismo, quedan en ejecución proyectos estratégicos que cuentan con estructuras de gobernanza, hojas de ruta, mecanismos de seguimiento y planes de trabajo definidos, entre ellos la consolidación del Programa Institucional de Gobierno de Datos, la estrategia de Unificación de Clientes del Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal, así como diversas iniciativas orientadas al fortalecimiento de la analítica avanzada, la calidad de los datos y la automatización de procesos.

Se considera que la gestión desarrollada permitió trascender la ejecución de proyectos individuales, dejando capacidades organizacionales permanentes que fortalecen la sostenibilidad de las iniciativas estratégicas impulsadas durante el período y proporcionan una base sólida para continuar promoviendo la innovación, la transformación digital y la mejora continua como elementos fundamentales para la generación de valor institucional.

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

Durante el período de gestión no se mantuvieron disposiciones emitidas directamente por la Contraloría General de la República cuya ejecución correspondiera de forma exclusiva a la División de Analítica y Ciencia de Datos.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Durante el período de gestión se brindó atención oportuna a los requerimientos formulados por los diferentes órganos de control externo, incluyendo las instancias reguladoras y supervisoras que, en el ejercicio de sus competencias, requirieron información o seguimiento sobre iniciativas bajo responsabilidad de la División.

La participación de la División se orientó principalmente al suministro de información, el seguimiento de planes de acción y la coordinación con las diferentes dependencias institucionales para atender oportunamente los compromisos adquiridos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Durante el período de gestión se mantuvo una coordinación permanente con la Auditoría Interna para atender oportunamente los requerimientos, observaciones y recomendaciones emitidas en el marco de los procesos de auditoría relacionados con las funciones de la División.

Se brindó la información requerida dentro de los plazos establecidos, se dio seguimiento a los planes de acción derivados de las observaciones formuladas.

Al cierre de la gestión, las acciones bajo responsabilidad de la División se encuentran atendidas o incorporadas en los respectivos planes institucionales de seguimiento en tiempo.

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

Durante el período de gestión, la División Analítica y Ciencia de Datos ejerció la fiscalización del Contrato para la plataforma Dynamics 365 CRM, que contempla el licenciamiento de la solución y consumo de horas desarrollo por demanda, los cuales constituyen componentes fundamentales para la continuidad de la estrategia institucional de transformación digital.

La gestión de fiscalización comprendió, entre otras actividades:

- La planificación y seguimiento de los cronogramas de ejecución contractual.
- La validación funcional de los productos y entregables desarrollados.
- El control y seguimiento del consumo de horas de desarrollo y soporte contratadas.
- La coordinación permanente con la Dirección de Tecnología aceptación de entregables, liberaciones a producción y atención de incidencias.
- El seguimiento a los niveles de servicio, riesgos, desviaciones y planes de acción asociados a la ejecución contractual.
- La documentación de los acuerdos, evidencias y gestiones realizadas durante el proceso de fiscalización.
- La fiscalización continua de la vigencia de garantías de cumplimientos y sus prórrogas.
- Revisión de informes de gestión, entre otros mecanismos de control.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Al cierre de la gestión, el expediente de fiscalización contractual se encuentra debidamente conformado, actualizado y documentado en el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), incorporando la evidencia técnica y administrativa que respalda la ejecución contractual, las validaciones funcionales realizadas, los controles aplicados, las decisiones adoptadas y el seguimiento efectuado a los diferentes entregables.

Asimismo, el contrato se mantiene en ejecución con mecanismos formales de seguimiento y control que permiten asegurar la continuidad de su administración y fiscalización, garantizando el cumplimiento de las obligaciones contractuales, la evolución funcional del CRM.

Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público

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