



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Joyce Mayorga Alfaro
Dependencia:	BPT Guápiles
Periodo de Gestión:	Setiembre 2021 – Diciembre 2021
Destinatarios:	MBA. Ignacio Stewart Satchwell, Gerente del BPT Guápiles Lic. Francisco Enriquez Robles, Supervisor de Ventas MBA. Graciela Vargas Castillo, Directora Dirección Capital Humano
Firma:	
Fecha:	18/01/2022

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

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



INFORME FINAL DE GESTIÓN



INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICE

Contenido

Presentación.....	3
Resultados de la gestión.....	3
Labor Sustantiva Institucional	3
Cambios en el entorno	3
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	4
Acciones sobre el Control Interno.....	4
Principales Logros.....	6
Proyectos más relevantes	6
Administración de Recursos Financieros.....	6
Sugerencias.....	7
Observaciones	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	8
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	8
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	8



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

En cumplimiento a lo estipulado en la directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE (Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto en el artículo 12 de Ley de General de Control Interno), me permito presentar el informe de mi gestión como Supervisora de Ventas en el BPT de Guápiles, del periodo comprendido de Setiembre 2021 a Diciembre 2021, en apego al oficio DIRCH-035-2022.

Resultados de la gestión

El presente informe presenta un resumen ejecutivo de los aspectos más relevantes de la gestión que realicé como supervisora de Ventas a.i en el BPT Guápiles, en ausencia del compañero Francisco Enriquez Robles, el cual estaba en una incapacidad por salud; tiene como propósito realizar la rendición de cuentas de los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi responsabilidad durante el periodo citado. Este documento se remite a mi jefatura superior: MBA. Ignacio Stewart Satchwell Gerente del BPT de Guápiles, Lic. Francisco Enriquez Robles, Supervisor de Ventas y a MBA. Graciela Vargas Castillo Directora Dirección Capital Humano.

Labor Sustantiva Institucional

El presente informe se realiza con el fin de cumplir con la directriz emitida por la Contraloría General de la República, así mismo, expone la gestión realizada por mi persona en el período de mi desempeño como Supervisora de ventas del BPT Guápiles.

Durante el periodo mencionado se establecieron lineamientos, los mismos permitió a la oficina BPT Guápiles, mantener dentro de los estándares de control interno, clima organizacional y consecución de metas asignadas, tomando en cuenta la reciente reestructuración de fuerzas de ventas. Las cuales recaen bajo mi responsabilidad como supervisora de la oficina y cuyo único fin es resguardar los intereses institucionales.

Cambios en el entorno

Durante mi corto periodo como Supervisora de Ventas, no puedo recalcar cambios significativos, ya que cuando tomé el puesto ya estaba en funcionamiento la reestructuración de la fuerza de ventas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Sin embargo para todo el Conglomerado del Banco Popular fue un gran reto, tomando en cuenta las afectaciones que conllevó la crisis económica debido al impacto mundial del virus Covid 19, por lo que se debió realizar cambios en todos los productos y servicios para contrarrestar las consecuencias que provocarían las necesidades de los clientes.

El banco realizó nuevas estrategias para que la cartera de cobro no incrementara, dándole nuevas oportunidades de créditos, nuevas condiciones de arreglos de pago, refinanciamientos, novación de deudor, dación de pago. Siendo esto un impacto positivo para mejorar el indicador de morosidad.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante el periodo ya mencionado, en el cual supervisaba el área de ventas del BPT Guápiles se logró mantener un buen parámetro de Riesgo operativo. A continuación indico la nota obtenida en el I semestre del 2021, el cual se mantiene por el resto del año.

Lo anterior, es por causa de la pandemia, se determina por parte de la UNIDAD DE CONTROL INTERNO, que las oficinas que obtuvieron notas favorables, no se realizarían evaluaciones en el II semestre 2021, quedando la misma nota para todo el año.

Estimado señor:

Producto de la evaluación de Riesgo Operativo y Control Interno aplicada en la dependencia a su cargo durante el I Semestre 2021, se le informa que el resultado obtenido fue:

Calificación Riesgo Operativo	Calificación Control Interno
7%	0%

Lo anterior, con base en los aspectos detectados como incumplidos, mismos que fueron analizados y aceptados oportunamente por esa dependencia.

Acciones sobre el Control Interno

Para el cumplimiento de las normas de control interno establecidas, se realizan algunas acciones con el fin de mantener y perfeccionar el sistema de control interno en la oficina, entre las que podemos citar:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Algunas de las acciones que se realizaron con respecto a mejorar siempre en el proceso de riesgo operativo y el Control Interno, se presentan a continuación:

1. Revisión periódica de los expedientes formalizados, con el objeto de corregir las faltas que se presentaron en el proceso de documentación, análisis y formalización del crédito.
2. Previo a la formalización de los créditos, mediante un check list se verifica que se cumplan con las medidas de control interno en los expedientes.
3. Para llevar control sobre el cumplimiento de los planes de inversión, se comenzó a llevar un control por cada crédito por medio de un check list llamado: control de plan de inversión y medición de capacidad de pago.
4. Se cuenta con una compañera que está pendiente de los expedientes de crédito que tienen que cumplir con plan de inversión, el cual se encarga de mantener comunicación con los clientes para que presenten los documentos requeridos, según el plan y plazos.
5. Para llevar un verdadero control sobre el inventario de los créditos, se comenzó a llevar un control por cada crédito ingresado a la oficina, tanto empresarial e hipotecario en un link creado para tal fin en el cual se puede verificar en que etapa está cada una de ellos y así llevar un control de tiempos, logrando información precisa y cumplir con los plazos estipulados.
6. Con respecto a la Política Conozca su Cliente, se atienden las recomendaciones realizadas por los Técnicos de Cumplimientos y se mantiene una constante actualización en la aplicación de la Guía establecida para tal fin.
7. Por parte de la oficina se da seguimiento continuo a la correcta aplicación de las medidas de riesgo operativo y se comunica en reuniones cambios importantes en los procedimientos con el fin de que se apliquen en tiempo y forma y con ello minimizar la cantidad de errores u omisiones posibles.
8. En cuanto a la Ley 7786, se comunica de inmediato a los funcionarios, las inconsistencias encontradas por el Técnico de Cumplimiento, dándole seguimiento a la corrección de estas.
9. Se verifica que todos los expedientes de crédito vaya incluido en el apartado 1 el formulario de verificación de la PCSC, esto a partir del 3 de agosto 2021, según oficio n. DGN-586-2021.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

10. Se controla que todos los funcionarios cumplan con la evaluación de Control Interno que el Banco realiza anualmente.

Principales Logros

- Completar una estructura de personal como fuerza de ventas operativamente establecida y como roll principal.
- Brindar una oferta integral de productos y servicios del Conglomerado
- Disponer y optimizar el uso del recurso humano especializado de la fuerza de ventas.
- Definición y parametrización de las diferentes etapas del proceso de gestión del crédito empresarial e hipotecario, según propuesta de valor.
- Desarrollo de herramientas que permiten estandarizar el proceso, facilitando el control del proceso.

Proyectos más relevantes

Dado al corto plazo de mi gestión como Supervisora de Ventas no tuve la oportunidad de realizar un proyecto relevante en el área de Ventas.

Sin embargo puedo mencionar que puse en marcha el cronograma de atención de clientes que llegan a la plataforma de servicios buscando información sobre créditos empresariales, logrando así cumplir con la promesa de Valor.

Administración de Recursos Financieros

La administración del recurso financiero se llevó a cabo dentro de los parámetros establecidos por la institución, siendo la principal fuente de manejo de este recurso la colocación de crédito, la cual se llevó a cabo dentro de los apetitos de riesgo permitidos por el Banco.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Así mismo se llevó a cabo una constante gestión de cobro en procura de mantener una cartera de crédito Sana, logrando mantenerse dentro del deterioro asignado por el Banco al Centro Empresarial.

Sugerencias

1. Se recomienda realizar reuniones semanales con todo el equipo de ventas para retroalimentación de temas importantes, como por ejemplo: oficios de interés, comentar sobre casos de créditos potenciales, dudas de procedimientos institucionales, presentación de metas crucialmente importantes, proyección de colocación mensual entre otros.
2. Se recomienda mantener un cronograma de atención a clientes que llegan a plataforma de servicios, esto con el fin que cada ejecutivo esté enterado que le corresponde dicha semana, retroalimentar a la guía de servicios y al GEC, para así localizar al ejecutivo asignado semanal, y así lograr que el cliente obtenga una experiencia memorable.
3. Recomiendo realizar oportunas reuniones con líderes de ventas de otras oficinas para retroalimentación en cuanto a estrategias de ventas, estrategias de retención, entre otras.
4. Se recomienda analizar los roles o responsabilidades de cada integrante del equipo de ventas con el fin de valorar si son los correctos.

Observaciones

No considero ninguna observación adicional.

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

Durante el periodo en el cual actué como líder de Venta, solamente hubo un caso en Contraloría, el cual fue atendido, y la cliente quedó satisfecha con la gestión brindada.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Durante mi periodo como Líder de Ventas no hubo disposiciones o recomendaciones por parte de algún otro órgano de control externo.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Todas las recomendaciones de la auditoría emitidas al BPT Guápiles, específicamente al área de Ventas generadas en las revisiones periódicas, fueron atendidas en tiempo y forma.

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

Dentro de las funciones inherentes al cargo no correspondía la fiscalización de contratos.

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.