



---

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

INGRID ROCIO MURILLO ARTAVIA  
SUPERVISORA VENTAS BPT MORAVIA

Jefatura sucesora: Henry Jiménez Azofeifa  
Jefatura Directa: Rocío Chinchilla Barrientos, Gerente ai  
Jefatura Capital Humano: Graciela Vargas Castillo  
Dependencia: BPT Moravia

---

Periodo de Gestión: 01/07/2021 al 31/12/2021

---

Fecha: 10/01/2022

---



## 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 atoevaluación y Riesgo Operativo .....	3
Acciones sobre el Control Interno .....	4
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 .....	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna .....	6
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo .....	6
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	6



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

El presente es el informe de fin de gestión como Supervisora de Ventas BPT Moravia, inicié labores formalmente en este puesto a partir del 01 julio 2021, dado que cuando ingresé en mayo 2021 estuve en un proceso de inducción para fortalecer conocimientos en Banca de Personas, dado el cambio en el Modelo Operativo de Ventas Institucional.

El BPT Moravia es dependencia adscrita a la Dirección de Banca de Personas, División Regional Oeste, localizada en el Cantón de Moravia, provincia de San José, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 8:45am a 4:30pm y los sábados de 8:15am a 11:30am. El BPT tiene a cargo las Agencias del Mall Lincoln, Tibás y Cinco Esquinas, dentro de las pales actividades económicas de las zonas se destacan zonas habitacionales, comercio, empresas privadas, instituciones públicas.

### **Resultados de la gestión**

A continuación, se presentan los principales aspectos de la gestión:

#### **Labor Sustantiva Institucional**

Supervisar la gestión del Área de Ventas del BPT Moravia, en procura del cumplimiento de las metas asignadas, de acuerdo con el plan de negocios estipulado.

Trabaje bajo políticas y criterios definidos, pudiendo tomar decisiones oportunas para enfrentar situaciones imprevistas manteniendo un adecuado ambiente de control. Los cambios debieron ser aprobados por el superior. Me correspondió participar en la deliberación y definición de acciones, tomando eventualmente parte en la consecución de los resultados en forma activa.

Supervisar el manejo del área a cargo: ejecutivos de ventas categoría 14, 17 y 20 personal de apoyo, coordinando todo lo pertinente para la ejecución de la estrategia de manera



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

que se cumpla con los saldos de cartera y se logre el debido cumplimiento de las demás metas establecidas. Conocer al detalle la cartera asignada, su estado general, su calidad, movimientos y naturaleza de la misma. Administrar la cartera de clientes de la oficina a su cargo promoviendo la integración de los clientes con productos y servicios complementarios de la Institución y sus subsidiarias.

Supervisar y dar seguimiento a los casos asignados al COC y CCP y controlar el tiempo y calidad del análisis dado que estos informes de crédito son remitidos por esa área para revisión y en algunos casos para aprobación.

Apoyar y asesorar a los Vendedores empresariales en la estructuración de negocios.

Participar en aprobación de créditos como parte del nivel resolutivo.

Revisión y autorización de vinculaciones y actualizaciones de Política Conozca a su cliente.

Autorización de FCM

Dar soporte a su personal respecto a los trámites de Recursos Humanos, en lo referente a vacaciones, permisos, constancias salariales, entre otros.

Asimismo, desarrollé otras funciones establecidas en el Manual de Puestos Institucional, relacionadas con otros puestos, de lo cual dejo evidencia en mis registros.

En cuanto a la colocación, se logra el siguiente resultado anual al 31/12/2021. A la fecha de este informe no obtuve información del resto de metas asignadas al área.

### **Cambios en el entorno**

Durante el proceso se dieron situaciones macroeconómicas complejas, como la permanencia de afectación económica a raíz de la pandemia Covid-19.

Asimismo, el cambio del modelo operativo de ventas que no se ha concretado al 100% debido a que aun no se ha asignado el personal faltante y las funciones no están debidamente distribuidas como corresponde.

### **Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo**



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

La evaluación de Riesgo Operativo del último periodo tuvo calificación dentro de los niveles máximos establecidos por la institución.

### **Acciones sobre el Control Interno**

Durante el proceso de desarrollaron acciones tendientes a mantener un adecuado ambiente de control. Considerando que el producto final es crédito, los esfuerzos siempre fueron enfocados en que los financiamientos cumplieran estrictamente la normativa vigente para lo cual se realizan revisiones continuas de los procesos internos en el centro empresarial con el fin de buscar aspectos de mejora.

Se coordinó con Auditoría Interna una capacitación en temas relacionados con control de riesgo en otorgamiento de crédito que está pendiente de llevarse a cabo el próximo año.

### **Principales Logros**

Se alcanzó un nivel de colocación muy buena en los meses de setiembre-octubre-noviembre 2021, y se implementó una estrategia de premiación a los ejecutivos banca de personas para promover la colocación de créditos lo cual dio buen resultado.

Se ha procurado ejercer un ambiente de control de riesgo en el área debido a que detecté debilidades en la interpretación de la normativa vigente, se han realizado ajustes a algunos procedimientos para corregir.

### **Proyectos más relevantes**

Se realizó una propuesta para la implementación del Modelo de Ventas Unificado, sin embargo, la misma no ha sido implementada en BPT Moravia, únicamente se logró que se destacara a una funcionaria en la labor de revisión de expedientes previo al giro y revisión de giro.

Debido a la cantidad de empresas con convenios de PAS, se designó a una persona categoría 17 quien es la persona con el conocimiento requerido para dar atención y seguimiento a dichas empresas. Se incluye una funcionaria categoría 12 para asistencia a ejecutivos de banca personas y empresarial, sin embargo, sus accesos a sistemas son limitados y no contaba con conocimiento y experiencia por lo que se le asignaron tareas menores conforme la naturaleza de su puesto.

### **Administración de Recursos Financieros**



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Actualmente, mi persona no tiene bajo su cargo la administración de los recursos financieros del BPT Moravia.

### **Sugerencias**

Con el fin de mantener la buena marcha del BPT, se recomienda:

- ✓Mantener las acciones de apoyo, capacitación y empoderamiento en el personal, para fortalecer el desempeño del equipo de trabajo.
- ✓Mantener la distribución de las cargas de trabajo, para equilibrar el desempeño y mantener resultados satisfactorios.
- ✓Fortalecer la formación en todas las variaciones que derivan de la Ley 7786.
- ✓conformar un equipo de Mejora a nivel del área, para aumentar las relaciones cooperativas del equipo que se notan deterioradas.
- ✓Seguir fortaleciendo los mecanismos de Control, de cara a los procedimientos y procesos de Servicio al Cliente, para no desmejorar las calificaciones obtenidas.
- ✓seguimiento a los funcionarios que han mostrado actitudes perjudiciales para el buen ambiente laboral y buenas relaciones entre compañeros.

### **Observaciones**

El modelo unificado de fuerzas de ventas en mi criterio aún no se ha desarrollado tal como la Gerencia General estableció desde enero 2021, se deben continuar haciendo esfuerzos para que se concrete y que el personal desempeñe las funciones propias de su puesto según el Manual de Puestos Institucional.

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

No se conocen disposiciones giradas al área específica que se encuentren pendientes de atención.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo**

No se conocen disposiciones giradas al área específica pendientes de atención.

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna**

No se conocen disposiciones giradas al área específica pendientes de atención.

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

No hay expedientes de fiscalización contractual.

### **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.