



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Ernesto Manrique Bertarioni Murillo
Dependencia:	BPT Alajuela
Periodo de Gestión:	Junio 2021 a Febrero 2022
Destinatarios:	MBA Wilberth Montoya Fernández MBA. Graciela Vargas Castillo
Firma:	
Fecha:	03/03/2022

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

INDICE

Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión.....	2
Labor Sustantiva Institucional	2
Cambios en el entorno	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	4
Acciones sobre el Control Interno.....	5
Principales Logros.....	5
Proyectos más relevantes	5
Administración de Recursos Financieros.....	6
Sugerencias.....	6
Observaciones	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	7
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	7
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	7



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 el artículo 12 de Ley de General de Control Interno*), me permito presentar el informe de mi gestión como Supervisor de Ventas, del periodo comprendido de junio de 2021 al 25 de febrero del 2022.

Resultados de la gestión

El presente informe presenta un resumen ejecutivo de los aspectos más relevantes de la gestión que realice como supervisor de ventas el cual tiene como propósito presentar 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 Wilberth Montoya Fernández, Gerente Centro de Negocios Alajuela y MBA. Graciela Vargas Castillo, Directora Dirección Capital Humano, según lo indicado en el oficio DIRCH-0311-2022.

Labor Sustantiva Institucional

La Supervisión de Ventas, es una unidad del BPT Alajuela, localizado en el cantón central de la provincia de Alajuela. La misma está conformada por 15 funcionarios a cargo directamente, entre administrativos y fuerza de venta.

La oficina se ubica 200 metros sur de la Catedral de Alajuela, edificio esquinero de dos plantas. El horario de atención al público es de lunes a viernes de 8:45 am a 5:00 pm actualmente.

El cantón de Alajuela, posee un área de 388.43 km² y se encuentra dividido en 14 distritos, con una población aproximada a los 298 mil habitantes. Dentro de sus actividades económicas se destacan: la industrial, comercial y la turística. Existe también zonas francas ubicadas en el Coyol de Alajuela, donde se ubican gran cantidad de empresas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

✓ Periodo Junio 2021 a Diciembre 2021.

Fue a partir del segundo semestre del 2021 que el proyecto de unificación de la fuerza de ventas se implementó en el BPT Alajuela. Es a partir de ese momento que el puesto que desempeñaba pasó de Coordinador de Crédito a Supervisor de Ventas. Dicho cambio implicó una modificación en el esquema de trabajo ya que se asumía no solo el trabajo de la Banca de Personas sino que también se debía tomar lo correspondiente a la Banca Empresarial.

Los resultados al momento de dicha unificación se presentaba una disminución en las 3 carteras: Desarrollo, Financiera y Social, siendo la de mayor disminución la cartera financiera.

Al cierre del año 2021 se logra revertir los resultados con un trabajo en equipo de la fuerza de ventas y todo el BPT Alajuela, pasando a positivo dos carteras: financiera y desarrollo.

Los resultados obtenidos la cierre de año demuestran la gran labor realizada por la fuerza de ventas del BPT Alajuela quienes con un gran compromiso, trabajo y dedicación lograron alcanzar grandes resultados.

✓ A Febrero 2022.

Para el año 2022 se se establecieron las metas en las diferentes carteras, las cuales van en crecimiento mes a mes. Se tiene un avance principalmente en la cartera financiera seguida de la cartera social. El la cartera de desarrollo se debe realizar un trabajo más profundo en la zona para poder el índice de colocación, situación que se está trabajando con los respectivos ejecutivos.

Igual que se terminó el 2021 el grupo de trabajo ha puesto su empeño para mejorar en el día a día con el fin de revertir los números negativos que se mostraban al inicio de año para la oficina. Al cierre de enero del 2022, el logro alcanzado en financiero es importante manteniéndose en positivo, logro que no se alcanzaba desde hacía muchos años, sino que era hasta casi mediados de año que la oficina lograba ver números positivos en dicha cartera.

Si bien para este mes se observa un decrecimiento importante en la cartera de desarrollo, esto se debió a la cancelación de créditos importantes: un back to back a título de una persona física y un crédito a una persona jurídica. A pesar de realizar las gestiones necesarias no se logro mantener las operaciones activas, en el primer caso por temas de índole personal del cliente, mientras que la sociedad decidieron buscar nuevos horizontes.

Al cierre del mes de enero se mantiene la cartera financiera en positivo, mientras que en la cartera social si bien se tiene una disminución, se cuenta en está cartera con un inventario importante para revertir esos datos en los próximos meses. Donde si hay que presentar un mayor enfoque es en la cartera de desarrollo la cual presenta un importante decrecimiento.

Al 27 de febrero el BPT Alajuela presenta un crecimiento paulatino en la cartera financiera y ha logrado revertir los números rojos en la cartera social, misma que cuenta como se mencionó anteriormente con un importante inventario para lograr alcanzar números positivos y una buena



INFORME FINAL DE GESTIÓN

colocación en este 2022, siempre y cuando no existan cancelaciones anticipadas importantes que afecten dichas cartera.

En cuanto a la cartera de desarrollo se tiene un inventario importante, monto con el cual se espera revertir el negativo siempre y cuando no se den cancelaciones significativas que afecten la cartera de desarrollo. Adicional también se realizan gestiones con el fin de poder lograr atraer nuevos clientes y por ende incrementar la colocación en la Banca de Desarrollo para este 2022.

Cambios en el entorno

Si bien el equipo de trabajo con el que se contó en el área de banca de personas específicamente para los créditos hipotecarios es relativamente nuevo, se ha salido adelante con el empeño y la dedicación de cada uno de los miembros del equipo que buscan el crecimiento no solo laboral sino también personal.

En cuanto a la banca empresarial se suscitaron cambios a finales del año anterior con la salida de un elemento con gran conocimiento y capacidad en el tema empresarial, esto conllevó a que el equipo de ejecutivos perdiera dentro de el grupo un bastión importante, ya que se tenía en ese momento dos funcionarios de gran experiencia y uno que hacía sus primeras armas. Lo anterior hizo que ingresara una funcionaria a la cual se le debe brindar capacitación y seguimiento en el tema empresarial y de crédito.

La aplicación del proyecto de unificación de la fuerza de ventas ha sido importante en el tema de grupo a nivel del banco, esto por cuanto a nivel de los clientes podemos vernos como un solo banco en la atención de sus necesidades y no por bancas separadas. A la vez a conllevado a que internamente se busque la integración de los equipos de trabajo que antes estaban separados pero que hoy unidos buscamos un solo fin, el crecimiento de nuestra institución.

Estado de la autoevaluación 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 titular subordinado.

En cuanto al tema de la Evaluación de Riesgo Operativo y Control Interno, la oficina mantuvo un nivel de riesgo aceptable en el 2021, según las normas institucionales en promedio un 6% de Riesgo Operativo dada como Bueno y de Excelente en lo referente al Control Interno.

Calificación Riesgo Operativo		Calificación Control Interno	
6%	Bueno	0%	Excelente

El trabajo realizado ha logrado que junto al compromiso de todos lo funcionarios de la oficina se lleve a una cultura de administración y mitigación del riesgo, donde se ha brindado al personal



INFORME FINAL DE GESTIÓN

las herramientas necesarias y la re alimentación constante en función de alcanzar los resultados deseados.

Se tiene que para este 2022 el grupo de trabajo siga bajo el mismo esquema que permita mantener o hasta mejorar los indicadores anteriormente señalados.

Acciones sobre el Control Interno

La gestión en este tema se enfocó en buscar concientizar, enseñar y motivar a todos el personal en cumplir con las labores diarias siempre de la mano en el cumplimiento de las normas de riesgo operativo, lo que ha llevado a una mejora en los indicadores de riesgo operativo del BPT Alajuela.

La revisión y comunicación constante de debilidades encontradas fue un factor importante para la mejora del equipo de trabajo en beneficio de los resultados alcanzados por la oficina.

Principales Logros

Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.

Dentro de los principales logros en el área se encuentran:

- ✓ La conformación de un equipo de trabajo (ventas) en crecimiento, que se consolida en el día a día para la consecución de las metas del BPT.
- ✓ Un trabajo importante en los informes de trabajo conforme a lo establecido por la Normativa que permita mantener indicadores acordes con las medidas institucionales.
- ✓ Cierre del 2021 con muy buenos resultados en la cartera financiera y empresarial.
- ✓ El comenzar un año 2022 con números positivos en la cartera financiera y un buen inventario en lo referente a la cartera social.
- ✓ Una cultura que busca la excelencia individual y grupal en el tema de riesgo.
- ✓ Se atendieron los diferentes informes y planes de acción en materia de crédito para mejora del desempeño del BPT Alajuela.

Proyectos más relevantes

Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.

El proyecto más importante es la unificación de la fuerza de ventas, que si bien se definió un equipo de trabajo y los parámetros a seguir bajo una estructura, de deben realizar ajustes que permitan mejorar los procesos de atención no solo de los clientes externos sino también internos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Se debe también buscar definir muy bien en el modelo el tema operativo, por cuanto la labor de venta se ve afectada por la operatividad en las oficina.

Así también se debe lograr brindar a la fuerza de ventas específicamente a los compañeros empresariales, capacitación y/o inducción no solo en ventas sino también en los productos que ofrecemos. Esto por cuanto se cuenta actualmente con una fuerza de ventas sin una experiencia importante en el área para la atención de nuestros clientes empresariales, esto por cuanto apenas comienzan a dar los pasos en la atención de estos clientes.

Administración de Recursos Financieros

Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda.

En este aspecto siempre se buscó bajo una perspectiva de ética y profesionalismo que los créditos otorgados se dieran bajo el cumplimiento de la normativa de crédito, siempre considerando minimizar el riesgo y posibles afectaciones para el banco.

Sugerencias

Con el fin de mantener el orden de la oficina se recomienda:

- Mantener acciones mediante el apoyo, capacitación y empoderamiento del personal que permitan una mejora continua en el desempeño del grupo de trabajo.
- Buscar una distribución de las cargas de trabajo que permitan equilibrar el desempeño y mantener excelentes resultados en el grupo de trabajo.
- Fortalecer cada día los mecanismos de Control, que permitan la mejora en los procesos y procedimientos en beneficio no solo de los clientes sino también de nuestro banco.

Observaciones

Como principal observación es la revisión del modelo de unificación de la fuerza de ventas a nivel de todas las oficinas, con el fin de que exista una uniformidad en el mismo en toda la institución. Una revisión integral permitiría realizar ajustes necesarios con el fin de alcanzar el éxito que se busca en el modelo y que se hace necesario para nuestro banco.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

A la fecha no se tiene conocimiento de gestión alguna sobre disposiciones que hubiera girado la Contraloría General de la República, por lo cual no existen pendientes en este apartado.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

En cuanto al cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones giradas por algún órgano de control externo, no se ha recibido gestión alguna por lo que no se encuentran pendientes en este tema.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Durante este periodo no se tienen recomendaciones formuladas por la auditoría interna.

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

El presente apartado debe permitir conocer la situación real sobre la correcta ejecución del objeto contractual, además, detalle de la correcta administración, control y supervisión del contrato o contratos a cargo; así como poder verificar el cumplimiento de las obligaciones contraídas, vencimiento de plazos y vigencia de garantías de cumplimientos, prórrogas y notificaciones, contar con evidencia para medir el desempeño real del proveedor, aplicación de multas, entre otros.

El área de crédito mantenía la supervisión de los peritos y notarios externos asignados al BPT Alajuela, con el fin de que se cumpla en tiempo la entrega de los trabajos asignados según el área respectiva de cada profesional.

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.