

# AG-F-22-2020

## Planificación Comercial



FISCALIZACIÓN

<b>Proceso</b>	Planificación Comercial Desarrollo y Personas; y Empresarial e Institucional.
<b>Subproceso u actividades</b>	Proceso de supervisión comercial.
<b>Dependencias que participan</b>	Supervisión Comercial de Canales y Fuerza de Ventas Especializada; Planeación y Control Empresarial.
<b>Muestra visita a puntos de venta u otros</b>	Encuesta a 35 Gerentes y 7 Supervisores de las Zonas Comerciales; Supervisores Canales Comerciales y Centros Especializados; Directores de las Bancas Empresariales.
<b>Período de evaluación</b>	Del 1 de enero al 30 de abril del 2020.
<b>Generalidad</b>	El estudio examina el proceso de supervisión comercial ejecutado por la Supervisión Comercial de Canales y Fuerza de Ventas Especializada adscrita a la Subgerencia General de Banca de Desarrollo y Personas y, Planeación y Control Empresarial adscrita a la Subgerencia General de Banca Empresarial e Institucional, en sus funciones de supervisión, control, y seguimiento del desempeño de las Zonas Comerciales y de las Bancas Empresariales, respectivamente, en cumplir las metas. No incluye el cumplimiento de metas del plan comercial 2019 y 2020.
<b>Objetivo(s) del Estudio</b>	Verificar si la Supervisión Comercial de Canales y Fuerza Especializada de Ventas monitorea la aplicación de los planes y los resultados comerciales con las zonas comerciales y centros ejecutivos especializados, de la Subgerencia General de Banca de Desarrollo y Personas, según los lineamientos del Plan de Supervisión 2020.
<b>Objetivos Institucionales relacionados</b>	Impulsar la productividad y eficiencia

### Principales Hallazgos

El estudio refiere los resultados de la verificación del proceso de supervisión ejercido por la Subgerencia General de Banca de Desarrollo y Personas mediante la Supervisión Comercial de Canales y Fuerza de Ventas Especializada, y la Subgerencia General de Banca Empresarial e Institucional mediante Planeación y Control Empresarial sobre el desempeño comercial y de ventas de las zonas comerciales y de las bancas empresariales.

El Banco plantea la visión de ser el preeminente en el Sistema Financiero Nacional; al brindar un servicio superior al cliente, tener precios adecuados a los servicios que ofrece y crecer con rendimientos sobre el patrimonio similares al de la competencia, que logrará con la combinación de sus fortalezas financieras y comerciales, ésta última, requiere de supervisión eficaz que coadyuve a la red de ventas al logro de las metas comerciales, por ello, es importante verificar el proceso de supervisión que ejecutan esas dependencias.

El procedimiento de supervisión ejecutado por ambas presenta oportunidades de mejora en:

- ✓ La definición, documentación, actualización formalización y divulgación de los procedimientos, los mecanismos de medición y de rendición de cuentas de las funciones organizacionales asociadas a la supervisión y seguimiento de los planes comerciales y de la red de ventas.
- ✓ La identificación y valoración de los riesgos operativos inherentes a esas funciones organizacionales y en el diseño e implementación de las acciones de control interno para administrarlos y gestionarlos.
- ✓ La definición de los aspectos específicos de información del Plan de Trabajo y Supervisión 2020 de la Supervisión Comercial de Canales y Fuerza de Ventas Especializada.

- ✓ *La definición de los mecanismos para asegurar la implementación y cumplimiento de las rutinas de supervisión gerenciales y comerciales por parte de las Zonas Comerciales y los Centros de Venta Especializados.*
- ✓ *La segregación de las funciones de supervisión y administración de la fuerza de ventas asignadas a los encargados de los Centros de Venta Especializados.*

*Esas dependencias ejecutan acciones de seguimiento, monitoreo y control sobre los resultados de la fuerza de ventas, sin embargo, las condiciones señaladas pueden afectar la eficacia de sus operaciones de supervisión y por lo tanto, incidir en la efectividad de su coadyuvancia a la red de ventas para que logre las metas comerciales.*

*La Supervisión Comercial de Canales y Fuerza de Ventas Especializada en colaboración con la red de ventas implementan las rutinas de supervisión gerencial y comercial en enero del 2020, con lo cual, pretende coadyuvar al alcance de las metas comerciales.*

*Se giran las recomendaciones pertinentes para mejora y perfeccionamiento del ambiente de control, mediante la constitución de los procedimientos y mecanismos de gestión alineados a sus funciones de asesoría, coordinación, seguimiento, control, monitoreo, del desempeño de la red de ventas. Asimismo, la realización del análisis de riesgo necesario para diseñar las actividades de control interno que administre y gestione los eventos que incidan en las operaciones de supervisión que ambas deben ejecutar.*

*La Supervisión Comercial de Canales y Fuerza de Ventas Especializada debe constituir las actividades de control para asegurar la independencia de los administradores de los Centros de los Centros Especializados de Ventas, además la gestión documental de su Plan de trabajo.*