



Informe fin de gestión

Se elabora el *Informe de fin de gestión*, de conformidad con la normativa interna vigente en el Conglomerado Financiero BCR, las Directrices N° D-1-2005-CO-DFOE emitidas por la Contraloría General de la República aplicables a la Institución y la Ley n.º 8292 *Ley general de control interno*

Nota: Si requiere más espacio, puede utilizar hojas adicionales identificándolas bajo una numeración consecutiva y con una referencia hacia al ítem.

Dirigido a: **Alvaro Vindas Garita**

Fecha del informe: **30 de marzo 2020**

Nombre del funcionario: **Alfredo Horacio Chavarría Torres**

Nombre del puesto: **Gerencia de Área de Ingeniería y Valuación**

Unidad ejecutora: **0164**

Periodo de gestión: **10 de enero de 2003 a 31 de marzo 2020.**

1- **Presentación:** En el siguiente espacio realice un resumen ejecutivo sobre el contenido del informe.

Este informe se refiere a la gestión realizada por esta unidad ejecutora durante el periodo en que el suscrito estuvo a cargo. Se describen las labores sustantivas del área que mediante un sistema mixto, con peritos de planta y externos, atiende las solicitudes de trabajo provenientes de diferentes oficinas, donde destaca la evaluación de las garantías reales como la principal labor para la toma de decisiones dentro del proceso de crédito, también el apoyo en la valoración para la venta, compra, alquiler y aseguramiento de bienes. Se expone también que durante estos años, los principales cambios que incidieron en el área provienen de las políticas de las diferentes administraciones superiores, del ordenamiento contractual del servicio externo, del desarrollo del marco normativo, de los acuerdos del regulador y los que son producto de las mejoras en los sistemas de información y de la automatización de las solicitudes de servicio. Por otra parte, las primeras autoevaluaciones del sistema de control interno en el área contribuyeron al desarrollo ordenado del marco normativo actual que se ha mejorado con puntos de control y acciones preventivas a partir de la identificación de riesgos, que para su mantenimiento y mejora, se han apoyado en otros aspectos como el fortalecimiento del programa de inducción para el personal de nuevo ingreso, el uso de herramientas tecnológicas, reuniones y talleres periódicos, actualización del marco normativo, el uso del Sistema de Servicios de Ingeniería y Valuación (SSIV), formatos con alertas, lineamientos para anticipar situaciones por diferencias respecto a resultados anteriores, alternabilidad de los peritos en la ejecución de trabajos e inicio del debido proceso cuando se detectan situaciones irregulares. Entre los principales logros alcanzados en este periodo está la normalización del sistema de contratación, la capacitación y equipamiento del personal, el marco normativo, la modalidad de calificaciones previas y la operación del SSIV. Como es de esperar en el devenir de un área que se mantiene en constante evolución, al inicio correspondió concluir labores pendientes e igualmente, ahora al salir, quedan labores en proceso, como el uso generalizado de los nuevos formatos, la conclusión del proceso licitación para la contratación de peritos externos, la conclusión del plan de sucesión con el ingreso de las nuevas plazas aprobadas y la conclusión del proyecto de solución para las familias beneficiarias de los proyectos en Limón. Se describe el uso de la única cuenta contable Servicios de Tasación, que es administrada por nuestra oficina y tiene como propósito, cubrir aquellos servicios no cubiertos mediante comisiones cobradas a los clientes. Como sugerencias para la buena marcha del área se menciona la designación inmediata de un sucesor en el cargo, recomendaciones sobre la labor de la gestora del SSIV, la liberación del resto de plazas aprobadas al área, el acercamiento con el superior inmediato, el regreso a título consultivo a la Comisión Venta de Bienes y el seguimiento a los resultados de las acciones para recuperación del cobro de perjuicios resultantes de procesos realizados a peritos. A manera de observación sobre temas de actualidad se propone una instancia al regulador para implementar lo establecido en el Acuerdo 1-05 en relación con las diferencias en avalúos. Finalmente se exponen los temas tratados y requerimientos del área de cara a entidades como la Contraloría General de la República, la SUGEF, las Auditorías Interna y Externa, aclarando que, a excepción de un tema de auditoría interna que esta en proceso y en tiempo, todos los demás han sido atendidos.

2- Refiérase a la labor sustantiva de la institución o unidad ejecutora a su cargo según corresponda.

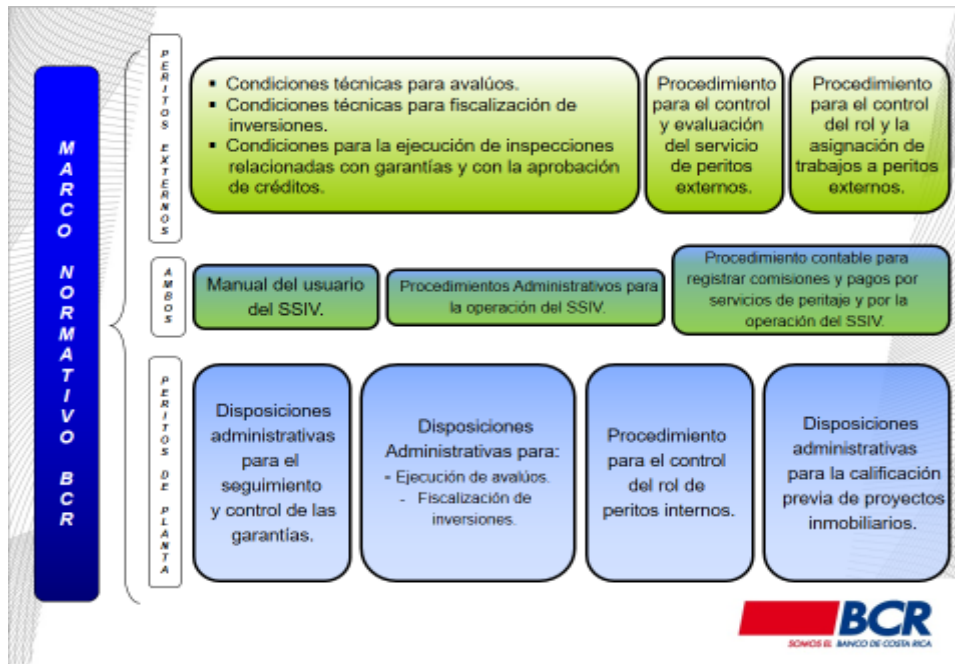
Ingeniería y Valuación es un área de apoyo, conformada por un equipo interdisciplinario de profesionales, quienes atienden las necesidades de todas las oficinas del Banco, en materia de ingeniería y valuación, principalmente las asociadas al proceso de crédito, aportando insumos para la toma de decisiones. Para brindar sus servicios, desde hace veinte años el área opera con un sistema mixto, con participación de profesionales de planta y externos, estos últimos contratados mediante licitaciones públicas; esquema que ha resultado favorable al trasladar una parte importante del costo fijo a variable, manteniendo profesionales de planta que tienen a cargo los trabajos relacionados con los montos más altos, parametrizables, ya sea de créditos, saldos de operaciones y aquellos que la administración considera deben atender, por riesgo o por alguna otra razón justificada. Los principales servicios que brinda el área son: valoración de bienes para diferentes propósitos, garantía, venta, compra, seguro, daciones en pago, otorgamiento de bonos de interés social y otros; fiscalización de inversiones en obras de construcción (revisión de planos y presupuestos), control de avance de obras y autorización de desembolsos; calificación previa de proyectos inmobiliarios; estimaciones de alquiler, de cosechas y otros; inspecciones para el control de las garantías y para otros propósitos; inspecciones previas agropecuarias y evaluación de parámetros técnicos que respaldan los flujos de caja; investigaciones de mercado y asesorías a la SAFI, fideicomisos y a otras subsidiarias; capacitación a los usuarios del Sistema de Servicios de Ingeniería y Valuación (SSIV), mediante el cual se administran las solicitudes de trabajo que ingresan al área, se les da seguimiento, se registran los trabajos, se lleva la trazabilidad del proceso, incluyendo una bitácora de comunicación y se registran los pagos por los servicios; capacitación a los usuarios de nuestros servicios en cuanto al desempeño de nuestras funciones: conceptos, organización, aspectos a considerar en los análisis y otros.

3- Indique los cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad ejecutora a su cargo.

Durante mi gestión, los principales cambios en el entorno que han incidido en el quehacer de esta unidad ejecutora son los siguientes: **1.** Los relacionados con las políticas organizativas adoptadas por las cinco administraciones superiores de los últimos 17 años, que han incidido, en menor o mayor grado en el área, realizando cambios que van desde la privatización del servicio casi en su totalidad, hasta la variación de las gerencias a las cuales reporta el área, pasando por el área comercial, el área de riesgo y también la combinación de la dependencia administrativa de las oficinas comerciales, con la dependencia técnica del área de Ingeniería y Valuación. **2.** Cambios en el esquema de contratación, pasando del uso de órdenes de compra para contratar los servicios externos en el año 2003, a la normalización de las contrataciones, mediante la primera licitación pública de servicios de avalúos y peritajes, en el sistema bancario, en el año 2004. **3.** El cambio del sistema de pago a los profesionales externos, ajustado a los aranceles de los colegios profesionales. **4.** En ausencia de una normativa nacional para avalúos, el desarrollo de condiciones técnicas claras y específicas, con formatos estandarizados, para el desempeño de las funciones de los profesionales externos y de planta, labor que llevó más de un año y fue un desarrollo interno, posteriormente adoptado por otros bancos. **5.** La entrada en operación de lo dispuesto en el Acuerdo SUGEF 1-05, en todo lo relacionado con las garantías, su valoración y seguimiento. **6.** Nuestra oficina propuso y nos aprobaron el esquema para la calificación previa de proyectos inmobiliarios, desarrollando disposiciones administrativas y generando un registro que suma cerca de 100 proyectos calificados, lo que ha permitido incrementar las colocaciones en un ambiente controlado. **7.** La automatización del sistema de asignación de trabajos (SSIV), mediante la operación de una plataforma en la nube, con un esquema de contratación realizado en corto tiempo luego de más de 15 años de buscar un desarrollo interno, explorando opciones con TI, que pasaron desde la posibilidad de un desarrollo interno, a una contratación por horas y culminando con una licitación pública para disponer de un producto ya desarrollado, probado y en operación. **8.** Las alertas sobre la situación catastral de bienes inmuebles, generadas en los Certificados Inmobiliarios, resultantes del Plan de Regularización del Registro Nacional, así como la disponibilidad de datos relevantes de diferentes oficinas gubernamentales que al existir ahora son considerados en la valoración de inmuebles, entre ellas el impacto en diferentes zonas del país por las limitaciones de agua, lo que obligó a solicitar cartas de confirmación sobre la disponibilidad del servicio por parte de las entidades que lo brindan, como condición para la aceptación y valoración de los inmuebles ofrecidos en garantía. **9.** La recuperación de la estructura organizativa del área, procurando la aprobación de plazas internas y el fortalecimiento de puntos de control, mediante la creación de plazas de supervisores.

4- Refiérase al estado de la autoevaluación del sistema de control interno de la Institución o de la unidad ejecutora a su cargo al inicio y al final de su gestión.

En las primeras autoevaluaciones del sistema de control interno en el área, realizadas en los primeros años de mi gestión, se detectó la necesidad de contar con procedimientos y disposiciones puntuales para las diferentes funciones que se realizan, con el fin de definir alcances y responsabilidades claras, así como cubrir posibles riesgos en los procesos. Lo anterior obligó a una intervención en diferentes campos que permitió desarrollar el marco normativo con el que trabajamos actualmente, el cual es en constante revisión y tiene tres ejes definidos, relacionados con la labor de los peritos externos, la de los peritos de planta y aquellas actividades comunes para ambos. A continuación se resume el marco normativo actual, desarrollado en estos años y que se mantiene en constante revisión para ajustarlo a las necesidades que surgen a partir de las experiencias y cambios en el entorno.



Por otra parte, la conformación de la nueva estructura del área con la incorporación de 5 nuevas plazas y la designación de dos peritos para que cumplan funciones de supervisión, en los casos de mayor riesgo, tiene como propósitos de crecimiento en la atención del servicio y mejoras en los tiempos de respuesta procurando:

- Incrementar el crecimiento de colocaciones en Banca de Personas, disponiendo de más personal de planta para la calificación, ejecución de avalúos y fiscalización de inversiones en proyectos inmobiliarios.
- Continuar con el apoyo a la Banca Corporativa, con la atención de los trabajos requeridos en créditos mayores y en cualquier parte del país, contribuyendo al encadenamiento con la Banca de Personas cuando se identifican alternativas de colocación.

Pero también busca gestionar el riesgo, estableciendo puntos de control y medidas preventivas –y no solo correctivas- tanto en los casos de créditos mayores que atiende el personal de planta, como en la labor que llevan a cabo los peritos externos, de tal forma que se libere a las jefaturas y gerencia del área, para que se enfoquen en la medición y mejora del desempeño, control y seguimiento de casos complejos que impactan las provisiones, proyección del área, políticas y lineamientos, revisión y actualización de la normativa aplicable y cumplimiento de obligaciones contractuales de los servicios que brindan los peritos externos.

5- Indique las acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la Institución o de la unidad ejecutora a su cargo, al menos durante el último año, o por el periodo de su gestión, en caso de que este sea menor a un año.

Las acciones emprendidas y en operación en el área, con el fin de mantener, mejorar y evaluar el control interno, son las siguientes:

- Fortalecimiento del programa de inducción para nuevo ingreso.
- El uso de herramientas tecnológicas disponibles y asignadas a los peritos de planta: Uso de plataformas y programas, como SNIT, QGIS, AutoCAD y otros. Equipo, como GPS, cámaras digitales, medidores electrónicos de distancia, pantallas para visualizar planos y tablets.
- Reuniones técnicas mensuales por zonas, donde se analizan los casos más complejos.
- Talleres internos (2 veces al año), con participación de invitados, especialistas en diferentes campos relacionados con la valuación.
- Revisión y actualización periódica de las condiciones técnicas que deben atender tanto los peritos de planta como los externos.
- Uso del Sistema de Servicios de Ingeniería y Valuación (SSIV).
- Uso del nuevo formato de avalúos (preventivo: alertas a peritos y al Banco, con sistema tipo semáforo), que ya está siendo empleado por peritos de planta.
- Lineamiento sobre obligación de informar en forma previa a las jefaturas y gerencia, cuando se detecten diferencias importantes en resultados de avalúos.
- Alternabilidad en la asignación de solicitudes para la ejecución de avalúos en créditos mayores, independientemente de la zona donde se ubican los bienes.
- Coordinación previa con oficinas solicitantes para análisis de impacto por diferencias en resultados de avalúos.
- Inicio del debido proceso → Envío de casos a la Oficina de Procedimientos Administrativos, la Oficina de Investigaciones o la Oficina de Procesos en casos relacionados con Contratación Administrativa, cuando los casos así lo requieran. En el área se realizan alrededor de 15 mil avalúos anuales, de los cuales alrededor del 80% son ejecutados por peritos externos. Durante mi gestión (17 años), se han analizado 46 casos donde se presentaron situaciones consideradas irregulares, que llevaron a la apertura de 17 procedimientos administrativos, de ellos, 4 casos de peritos de planta y 13 de externos, de los cuales 11 se pasaron a cobro, 4 fueron desestimados y 2 están en trámite. De los 29 restantes, en 8 no se renovaron los contratos; en 4 se reparó el perjuicio; 5 tienen una prevención, 11 están actualmente en investigación y uno está por finiquitar la reparación del perjuicio.

6- Refierase a los principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad ejecutora a su cargo.

Los principales logros alcanzados durante mi gestión son los siguientes: **1.** La normalización del sistema de contratación del servicio externo de peritos; **2.** La capacitación y equipamiento del equipo de colaboradores del área; **3.** El desarrollo del marco normativo del área, donde destacan las Condiciones Técnicas, Procedimientos y Disposiciones Administrativas creadas; **4.** La propuesta de calificación previa de proyectos con las diferentes modalidades; **5.** El desarrollo y puesta en operación del Sistema de Servicios de Ingeniería y Valuación (SSIV), para el cual se contó con el apoyo fundamental del Director de Proyecto designado y de la Subgerencia de Personas.

7- Indique el estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad ejecutora a su cargo, existentes al inicio de su gestión y de los que deja pendientes de concluir.

Al inicio de mi gestión los principales proyectos eran tres: **1.** Normalizar la contratación externa de peritos, suprimiendo el esquema de órdenes de compra y tramitando una licitación pública, lo cual obligó a desarrollar antes, las condiciones técnicas tanto para la ejecución de avalúos como de fiscalización de inversiones en proyectos de construcción. **2.** Cumplir con la directriz institucional de reducir a cinco personas, la cantidad de peritos de planta, lo que implicó un amplio estudio de las cargas de trabajo y una contrapropuesta a la alta administración del Banco, tomando en cuenta lo que se buscaba atender con esa cantidad de peritos. **3.** Gestionar ante los colegios profesionales la reducción de tarifas para el pago de honorarios a los peritos externos, las cuales se consideraban sumamente altas. Se logró argumentar ante los colegios las razones de una reducción, las cuales atendieron, logrando que exista actualmente una tarifa diferenciada para avalúos relacionados con créditos hipotecarios y prendarios. A mi salida, los proyectos que están pendientes de concluir son los siguientes: **1.** El uso generalizado por los peritos, de planta y externos, de los nuevos formatos de avalúo, que permitan explotar la mayor cantidad de los campos en la plataforma NAS, que utiliza el SSIV, con el fin de generar la estadística necesaria para su aprovechamiento en nuevos avalúos. **2.** Concluir el proceso de la última licitación pública para contratación de los servicios de peritos externos (N°2019LN-000006-0015700001), la cual ha demorado más de lo previsto, por objeciones iniciales al cartel y más recientemente, por apelaciones pendientes de resolución por parte de la Contraloría General de la República. **3.** La conclusión del plan de sucesión que comprendía dos etapas: la primera con la salida hace 5 años de un grupo importante de profesionales de planta con mucha experiencia, que logró cubrirse con las plazas aprobadas en su momento lo que permitió coexistir a ese grupo con los peritos de nuevo ingreso, situación que se repite para la segunda etapa, donde ya está próxima la salida de un segundo grupo pero que a la fecha todavía no se tienen las plazas que fueron aprobadas a inicios del año 2019, para que igualmente coexistan con el grupo que está por salir y de esta forma se pueda aprovechar y transmitir la experiencia de quienes están por salir. **4.** La conclusión del proyecto de solución para las familias beneficiarias de los proyectos de interés social en Limó, La Flor, en Matina e Ivannia, en Sixaola. Proyectos cuya conclusión se estima en alrededor de un año y medio, donde intervienen el BANHVI como parte del convenio suscrito con el BCR y el Centro de Investigaciones en Vivienda y Construcción del Instituto Tecnológico (CIVCO - TEC), como consultor contratado por el BCR. **5.** Los casos considerados irregulares, en la ejecución de avalúos, que están en investigación y que suman actualmente 11.

8- Refiérase a la administración de los recursos financieros asignados a la institución o a la unidad ejecutora a su cargo durante su gestión.

Los recursos financieros relacionados con el área corresponden al presupuesto especial que nuestra oficina solicita anualmente, en la cuenta 442.09.1, denominada Servicios de Tasación y que se incluye en el presupuesto anual del Banco, que tiene como propósito cubrir contrataciones especiales de servicios relacionados con el área, que han sido solicitados por las oficinas usuarias y que no se cubren con las comisiones pagadas por los clientes, como se muestra a continuación:

- *El presupuesto comprende una parte del monto correspondiente a honorarios por servicios a contratar externamente: Avalúos (bienes muebles e inmuebles), Fiscalización de Inversiones (revisión de planos-presupuestos y giro de fondos), Inspecciones para Control y Seguimiento de Garantías, Inspecciones Previas Agropecuarias y Otras Inspecciones.*
- *Los recursos presupuestados se destinarán a cubrir la diferencia entre la comisión cobrada al cliente y los honorarios pagados al profesional por el servicio, así como aquellos casos considerados especiales, donde por razones varias y justificadas, una oficina con atribuciones, decide eximir al cliente total o parcialmente del pago de la comisión. En esta última situación se haría uso de esta cuenta con cargo a la oficina que tomó la decisión.*
- *También los recursos se destinarán a cubrir las promociones y productos nuevos que por razones estratégicas, el Banco decide no cubrir mediante la comisión que se cobra a los clientes. Particularmente las promociones en Expovivienda y Expoconstrucción, en los meses de febrero y agosto respectivamente.*

9- Si lo estima necesario, brinde algunas sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad ejecutora a su cargo.

Se sugiere lo siguiente: **1.** Realizar acciones inmediatas para la designación de una persona a cargo del área, ya que los proyectos que están en proceso, mencionados en la respuesta al punto 7, deben continuar; también hay labores administrativas periódicas que requieren aprobación y no pueden posponerse. **2.** La labor de la gestora del SSIV es indispensable que se mantenga y no distraerla modificando sus funciones, más bien es una labor que se podría fortalecer con la creación de una unidad que tenga a cargo todo lo relacionado con cobros y pagos por los servicios solicitados mediante el SSIV, de tal forma que se libere a las oficinas comerciales de esta labor y se logre un control total del proceso. Debe analizarse mejor la dependencia de la gestora, ya que sus funciones están más relacionadas con las actividades de control y seguimiento del servicio externo de peritos, sin que esto signifique dejar de atender los requerimientos del personal de planta en cuanto al uso del SSIV. **3.** Acelerar la liberación de las plazas aprobadas así como la definición de los perfiles de los supervisores con el fin de conformar la estructura que se ha propuesto al Comité Ejecutivo. **4.** Las jefaturas del área deben explotar el uso de los datos que se pueden extraer mediante la reportería del SSIV, para generar informes periódicos que evidencien la labor realizada. **5.** Procurar un acercamiento con la Gerencia Corporativa Gestión de Crédito, mediante reuniones periódicas para exponer situaciones y avances. **6.** Lograr que se concrete la propuesta de participación del área en el Comité de Venta de Bienes, sin voto y de forma consultiva, sin que esto signifique llegar a las sesiones a buscar resolver todo lo técnico que surja. **7.** Solicitar a la División Jurídica brindar los resultados de las acciones de recuperación que se llevan a cabo una vez dictado el acto final, en procedimientos administrativos llevados a cabo a peritos, donde se determinó un perjuicio que debía ser cobrado.

10- Si lo considera necesario, emita algunas observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a su criterio, la Institución o la unidad ejecutora enfrenta o debería aprovechar.

En un ambiente de competencia en el que se desenvuelve el BCR, es indispensable insistir ante la SUGEF sobre la necesidad de aplicar lo establecido en el Acuerdo 1-05, en relación con las diferencias entre avalúos en las diferentes entidades supervisadas, estatales y privadas, para evitar que se sigan presentando situaciones como las que se exponen a continuación: *Financiamiento de inmuebles en proyectos.*

En el mercado inmobiliario se ha vendido la idea que el valor de mercado es lo que se paga por un inmueble, los desarrolladores la usan, algunos valuadores la aceptan y los compradores la terminan creyendo, sin embargo, eso no es cierto.

El valor de mercado implica tiempo de exposición y conocimiento, para que se dé una transacción libre que cumpla con esa definición. Sin ser un especialista el comprador compara y está informado sobre ofertas de financiamiento, no se limita a una opción, por eso las entidades que financian juegan un papel muy importante, porque si el financiamiento existe para un monto determinado, es un hecho que los compradores llegarán y es ahí donde está el problema, porque hay entidades financieras que no están prestando atención a la forma en que se valoran las garantías, se limitan a colocar y de esta manera contribuyen a la escalada de precios que se van alejando del valor de mercado.

Nosotros recibimos solicitudes de reconsideración de valores en proyectos inmobiliarios que hemos precalificado, donde los principales argumentos son, que el desarrollador subió sus precios o que hay otros bancos que les están dando "mejores" avalúos. Estos desarrolladores no tienen problema en señalar que esos avalúos están por encima de sus precios de venta y que con esa entidad el cliente no tendrá que aportar nada. De esta forma se suma el valuador, como segundo contribuyente en esta distorsión, a la que finalmente se agregan los compradores quienes terminan creyendo que compraron a valor de mercado, por haber pagado un monto y haber sido sujetos de financiamiento con esa base.

Lo anterior genera una sobrevaloración que se presenta en todo el país, lo que varían son las características del comprador, que incide en el grado de distorsión.

El sistema del BCR para brindar el servicio de avalúos busca minimizar estos efectos, desde la forma de contratación de los servicios, los respaldos que pedimos en cada avalúo y las alertas en los formatos que estamos poniendo a operar, sin embargo es una lucha permanente porque sabemos que no estamos exentos a que nos alcancen estas situaciones y también porque ante la creciente competencia y las limitaciones de colocación resulta difícil convencer incluso a los de la casa, que estamos haciendo lo correcto.

Lamentablemente, algo que puede contribuir para trabajar en igualdad de condiciones en todo el sistema y que se había planteado formalmente en el Acuerdo de SUGEF 1-05, como es la participación más activa del regulador mediante las revisiones en sitio que haría sobre este tema, no las conocemos, de ahí que este comentario sea una instancia para que se busque un acercamiento con el regulador y se le de a este tema la importancia que merece.

11- Refiérase al estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.

Durante mi gestión se atendieron todas las disposiciones y requerimientos que recibimos de la Contraloría General de la República. El último requerimiento tiene relación con la Licitación Pública N°2019LN-000006-0015700001, en la Audiencia Especial conferida, con referencia N°03198-2020, del 03 de marzo 2020, la cual fue atendida en tiempo y forma, mediante respuesta enviada con fecha 10 de marzo 2020.

12- Refiérase al estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo.

A finales del año 2019, se atendió a funcionarios de la SUGEF, quienes solicitaron información sobre aspectos relacionados con nuestras funciones, el esquema organizativo, el sistema de trabajo y los procedimientos empleados en la valoración de los bienes, aspectos que fueron atendidos en su momento. A principios del año 2020 nos visitaron los Auditores Externos, quienes nos solicitaron información sobre lo siguiente:

1. Sistema automatizado de avalúos.
2. Procesos de control de interno y mitigación de principales riesgos del área de Ingeniería y valuación.
3. Condiciones técnicas para desempeño de los peritos para hacer los avalúos
4. Procedimientos /disposiciones actualizadas del área de Ingeniería y valuación.
5. Información sobre el proceso de supervisión que lleva actualmente el área de Ingeniería y valuación.

Igualmente, la solicitud fue atendida oportunamente, mediante una exposición y envío de la documentación requerida. En ambos casos, no se han recibido más consultas o solicitudes al respecto.

13- Refiérase al estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

Durante mi gestión se han atendido las recomendaciones y solicitudes de las Auditorías, tanto Interna como Externa. A continuación me refiero a las últimas observaciones hechas por la Auditoría Interna, que están relacionadas con:

- La necesidad de normar aspectos del SSIV, relacionados con la conciliación de los pagos de servicios que realizan las oficinas usuarias. *En proceso*.
- El ordenamiento de documentación de contratos conforme a la nomenclatura establecida. *Atendida y aplicada a los contratos vigentes*.
- La definición de una norma cuando se detectan diferencias en avalúos, que permita analizar previamente el impacto. La mejora comprendió la inclusión de una consideración especial en los contratos de crédito. *Concluida*.

El servidor saliente da fe de que lo expuesto en el presente informe de fin de gestión corresponde a la realidad de los hechos y es consciente de que la responsabilidad administrativa de los servidores del Banco de Costa Rica prescribirá según se indica en el artículo 71 de la *Ley Orgánica de la Contraloría General de la República*, n.º 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

800660373

Firma del servidor

Cédula

cc: **División Capital Humano y Optimización de Procesos**
División Mercadeo
Servidor designado como sucesor

El superior jerárquico del servidor saliente hace constar que verificó que el informe de fin de gestión cumple a cabalidad con todos los aspectos que deben considerarse para su elaboración, dando cumplimiento a lo indicado en el artículo 6 del *Reglamento para presentar el informe de fin de gestión en el Conglomerado Financiero BCR*.

Álvaro Vindas Garita

Nombre del superior jerárquico

Firma