129-AD INFORME FIN DE GESTIÓN

Nombre: Grettel Fallas Sequeira

Puesto: Jefe de Gestión Inmobiliaria

Dirigido a: Douglas Montero Arguedas
Unidad Ejecutora: BCR SAFI
Periodo de Gestión: 15 de noviembre 2024 al
27 de junio 2025

09-07-25

Contenido del Informe

Presentación 2

Introducción 3

Resumen Ejecutivo 4

Resultado de la gestión 5

Labor sustantiva 5

Cambios en el entorno 7

Autoevaluación sistema de control interno 8

Acciones para la evaluación del sistema del control interno 9

Logros alcanzados 10

Estado de los proyectos 13

Administración de los recursos financieros 14

Sugerencias para la buena marcha 15

Otros asuntos de actualidad 18

Disposiciones de la Contraloría General de la República 19

Recomendaciones de la Auditoría Interna 21

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Presentación

En mi calidad de Ex jefe de Gestión Inmobiliaria del Banco de Costa Rica (BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión), me complace presentar este documento con el propósito de rendir cuentas al finalizar mi gestión, la cual abarca desde el 15 de noviembre de 2024 hasta el 27 de junio de 2025.

Asimismo, es mi intención comunicar a las partes interesadas la información relevante sobre mi desempeño como jefe de Gestión Inmobiliaria, con el fin de garantizar la transparencia.

Este informe incluye los acontecimientos más destacados alcanzados en el área de Jefatura de Gestión Inmobiliaria durante mi gestión, así como recomendaciones que permitan la continuidad y el fortalecimiento de la instancia bajo su futura dirección.

Expreso mi agradecimiento al equipo de la Jefatura de Gestión Inmobiliaria, por la confianza y el apoyo brindado a mi gestión en este periodo.

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Introducción

El Informe de Fin de Gestión es un documento a través del cual el jerarca o titular subordinado presenta un balance al concluir su mandato, detallando los resultados relevantes alcanzados, el estado de las principales actividades inherentes a sus funciones y la administración de los recursos bajo su responsabilidad.

Este informe se fundamenta en el artículo 1 de la Directriz D-1-2005-CO-DFOE, emitida por la Contraloría General de la República (CGR) el 7 de julio de 2005, la cual regula la obligación de los jerarcas y titulares subordinados de la Administración activa de presentar un informe de rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos en el cumplimiento de sus funciones, conforme al artículo 12 de la Ley General de Control Interno.

La obligación de la presentación del informe de fin de gestión también se encuentra normado en los siguientes reglamentos:

- *Reglamento de funcionamiento de la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica, artículo 4, inciso c:*

  Artículo 4. Obligaciones de la Junta Directiva General y de sus miembros

  La Junta Directiva General debe cumplir con las funciones y responsabilidades que le asignan el Código de Gobierno Corporativo y demás normas internas, las leyes, reglamentos, normativa de entes reguladores y otras normas externas relacionadas.

  Los miembros de la Junta Directiva General tienen entre otras, las siguientes obligaciones:

  (…)

  c. Elaborar y entregar el informe de fin de gestión conforme lo establecido en la Ley General de Control Interno.

- Reglamento para Presentar el Informe de Fin de Gestión en el Conglomerado Financiero BCR.

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Resumen Ejecutivo

(En este apartado debe hacer un resumen de todo lo contenido en el informe)

Este documento tiene como objetivo informar sobre la gestión realizada en el tiempo poco más de 7 meses.

Se aborda un resumen de las responsabilidades asignadas, la distribución de la jefatura y sus principales funciones para tener un panorama un poco más claro de todo lo que compete a la jefatura de gestión inmobiliaria.

A través de este informe se busca proporcionar una visualización de los principales hallazgos, acciones ejecutadas, seguimiento y recomendaciones, todo desde un punto de vista general.

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Resultado de la gestión

Labor sustantiva

El área de la Jefatura de Gestión Inmobiliaria estaba dividida en 3 sub áreas, las cuales estaban a mi cargo:

- Comercialización: Es el área encargada de comercializar los inmuebles o locales tanto para alquiler como para venta, son 3 ejecutivos que cuentan con una persona de apoyo operativo.
- Servicio al Cliente: Es el área encargada de la relación directa con el inquilino en términos contractuales, es decir, atender necesidades propias de la relación de arrendamiento como lo son renovaciones, incrementos de renta, ajustes de alquiler, confección de adendas, entre otros. Además de mantener actualizada la información del sistema.
- Gestión de Activos: Es el área encargada de atender, coordinar y formalizar las solicitudes que se presenten a nivel de reparaciones y mejoras de los inmuebles. Esta área tiene relación directa con la Supervisión de Ingeniería. También, se encargan de todo lo relacionado a pagos y trámites municipales, pólizas y solicitudes de patentes. Además, participan en asambleas de condóminos y en algunos casos en comités o juntas de propietarios.

Además, existe la Supervisión de Gestión Inmobiliaria: Este puesto, supervisa el área de servicio al cliente, es decir, coordinar lo que corresponda de las labores diarias, actualmente también supervisa el área de Gestión de Activos ya que se eliminó la posición de Supervisión de Activos.

En todas las 3 sub áreas, se brinda atención al cliente interno como lo son solicitudes o requerimientos de Auditoría Interna, Cumplimiento, Jefatura Administrativa, Jefatura de Análisis de Datos, Jefatura Comercial, Riesgos, Supervisión de Ingeniería, entre otros. También se les brinda atención a los requerimientos externos, como Auditoría Externa, Calificadora de Riesgo y la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL).

La cantidad de fondos administrados eran 5, cuatro inmobiliarios y un fondo de desarrollo. Para un total de aproximadamente 60 inmuebles y un poco más de 700 inquilinos.

La breve descripción indicada anteriormente, es para brindar mejor amplitud de las funciones realizadas por el área que estaba a mi cargo, la cual eran 19 personas al inicio ya que a principios de junio hubo un cese de labores de una ejecutiva de servicio al cliente.

A parte de coordinar, supervisar y revisar las acciones bajo mi cargo de los distintos funcionarios, también realizaba las presentaciones al comité de inversiones de manera mensual sobre cierta información solicitada y los informes de gestión de manera trimestral, a la junta directiva de manera trimestral o

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

cuando era requerido, además trimestralmente se presentaba una información al comité de auditoría interna y al comité de activos y pasivos.

Además, se debía presentar a distintos entes la información periódica de los 5 fondos inmobiliarios, mediante reuniones donde se les exponía la gestión trimestral de los fondos, por ejemplo, a operadoras de pensiones y a Puestos de Bolsa.

También, fui miembro de diferentes juntas administradoras o directivas de varios condominios donde los fondos administrados por BCR SAFI tenían una importante participación en calidad de propietarios, estas juntas realizaban sesiones una vez al mes, algunos ejemplos de inmuebles donde había juntas que participé mensualmente fueron:

- Plaza Rohrmoser
- Zona Franca Coyol
- Forum I
- Terramall
- Paseo de las Flores
- Paseo Metrópoli

En los dos últimos inmuebles, fungí como presidente de la junta directiva por lo cual tenía labores como aprobar planillas, firmar contratos de proveedores de condominios, aprobar pagos de proveedores entre otros, especialmente en Paseo Metrópoli.

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Cambios en el entorno

En el tiempo que estuve laborando no hubo cambios en el entorno que afectaran las labores o ejecuciones del área a mi cargo.

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Autoevaluación sistema de control interno

El sistema de control interno realiza una labor muy importante, sin embargo, considero que a través del tiempo se han acumulado compromisos de diferentes áreas que no se atendieron en su debido momento por lo cual la parte de seguimiento y supervisión de esta área está un poco sobre cargada.

Además, considero que se debe brindar más capacitación al personal de control interno para que comprendan un poco mejor o tengan mayor visualización del tipo de actividades que se realizan en BCR SAFI y así tener un mejor criterio para poder realizar las revisiones que deben ejecutar.

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Acciones para la evaluación del sistema del control interno

El área de control interno estaba realizando una ardua labor para poder brindar las revisiones que les atañen y emitir los informes correspondientes. Tenían un rezago de compromisos que se generaron en el pasado.

Sin embargo, pese a lo indicado anteriormente, realizó labores de control y seguimiento a las acciones, procedimientos, políticas y demás requerimientos estipulados por las distintas áreas, como las relacionadas con los objetivos estratégicos, auditoria interna, cartas a la gerencia realizadas por la auditoría externa, riesgo operativo, entre otros.

Sería importante que control interno cuente con una herramienta para que puedan llevar un adecuado seguimiento de las actividades que deben controlar y revisar, dado que son muchos departamentos dentro de la SAFI y tiende a ser complejo y se demora en tiempos para que puedan emitir sus criterios o informes.

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Logros alcanzados

Cuando ingresé a la Jefatura de Gestión Inmobiliaria se me indicó que se debía hacer una reestructuración del área, que fuera revisando los requerimientos que se iban detectando, posteriormente como a los 2 meses de estar ejerciendo mis labores se me solicitó por parte de mi jefe inmediato un informe de como encontré el área y yo le incorporé las recomendaciones que consideraba debían ser atendidas prioritariamente. Tengo entendido que por temas de orden interno y reestructuración no se pudieron atender las recomendaciones realizadas en ese momento.

Dado lo anterior, traté de realizar ciertos cambios para ir ordenando un poco la jefatura, en el tanto se podía dar algunas de las recomendaciones en mi informe, como, por ejemplo:

- Distribución de actividades del área de cuentas por cobrar y de las oficiales de servicio al cliente, a inicios del 2024 se había dado la separación de cobros del área de servicio al cliente de la jefatura de gestión inmobiliaria para ser trasladada a la jefatura administrativa, cuando se dio esa separación algunas funciones quedaron sin asignar a ninguna de las dos jefaturas por lo que el personal relacionado directamente (oficiales) no tenían claridad de cuáles acciones les correspondía ejecutar. Tenían más de 1 año de estar esperando una solución por lo que se coordinó con la jefatura administrativa, la gerencia de operaciones y un par de funcionarios en representación de oficiales de servicio al cliente y de cobros para determinar la responsabilidad de cada área y definir bien las funciones, posteriormente se dio seguimiento a los oficiales de servicio al cliente para validar que todo estuviera marchando de la forma adecuada y la respuesta fue positiva.

- En un par de ocasiones distintas dos funcionarios se acercaron a mi persona para manifestar su deseo de un cambio de área ya que sentían la necesidad de aprender más y ojalá ejecutar labores diferentes. Dado lo anterior, estuve dando seguimiento a las funciones que realizaban estas dos personas, tanto en tiempos de respuesta, actitud, manejo de la información, eficiencia, etc. ,por lo que en cuando pude ver una oportunidad, les asigné responsabilidades nuevas, a una le delegué un poco la parte de imagen y recolección de información en las distintas presentaciones para varios foros donde yo tenía la responsabilidad de exponer y a la otra persona le enseñé las actividades relacionadas a la coordinación de avalúos de los inmuebles y el por qué se utilizaban para que pudiera ser la persona encargada de esta coordinación. Ambos funcionarios estuvieron muy agradecidos.

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

- Activación de redes sociales y material publicitario, le solicité al equipo de comercialización un cambio de imagen de la presentación de disponibilidad de inmuebles, ya que la que estaba era cargada de información, un poco desordenada, formatos diferentes, poco dinámica y fotos desactualizadas, para esta labor nombré a uno de los ejecutivos de comercialización como el encargado del proyecto no sólo de la presentación sino del apoyo para el área comercial de actualizar catálogos de fotos, fichas técnicas de los inmuebles, fichas de los asesores, imagen para publicidad en redes sociales y actualización de información de la página Web de la SAFI. Esta labor venía siendo productiva para comercializar los inmuebles disponibles, se tenía más exposición visual y promoviendo la comercialización, y se estaban realizando seguimientos o avances con el área comercial, tanto de mi persona como el ejecutivo designado a cargo de este proyecto. Esto ha ocasionado una mayor colocación de espacios disponibles, se ha notado el movimiento en alquileres, esto fue reconocido en comité de inversiones en dos ocasiones.

- Estandarización de las presentaciones que se realizaban a los principales tenedores de participaciones, con algunas diferencias dependiendo de la información requerida de cada uno, antes se manejaban presentaciones distintas en su formato y la mayoría de la información. Todas las presentaciones se tomaron como base el informe de gestión de marzo y así se iba a seguir haciendo para cada corte trimestral.

- Compromisos vigentes vencidos, en la jefatura había muchos compromisos creados en algunos casos con más de un año y por alguna razón no se había dado el trámite, por lo que se había venido dando el seguimiento y cierre de algunos de ellos.

- Existían unos formularios pendientes del área de cumplimiento sobre clientes o inquilinos de alto riesgo que estaban rezagados y no se habían entregado, por lo que en una semana se entregaron a la oficialía de cumplimiento todo lo pendiente.

- Indicadores (según plan estratégico): Se logró en marzo del 2025, definir los indicadores estratégicos para los colaboradores y guardar las evidencias en el Sharepoint.

Además, realicé varios hallazgos a nivel de negocio u operativos en conjunto con mi equipo:

  - Contratos de arrendamiento sin firmar.
  - Espacios ocupados por inquilinos sin el contrato correspondiente.
  - Áreas comprometidas con otros propietarios.

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

- Contratos con falencias en la parte de mantenimientos, por lo que se estaban realizando adendas para robustecer lo correspondiente.
- Administración de parqueos con poco o nulo alcance por parte de los que administraban esos espacios.
- Negociaciones de alquiler no beneficiosas para los fondos.

- Empoderamiento paulatino del personal, esto ha sido una labor compleja, porque el personal no estaba acostumbrado a tomar decisiones sencillas o básicas, no se enteraba de lo que ocurría en asambleas de propietarios donde se tomaban decisiones importantes, sólo ejecutaban las labores que les indicaban, en algunos casos sin cuestionamientos. Bajo mi gestión intenté de empoderar a las personas, principalmente a los ejecutivos, que participaran más en las asambleas, que revisaran la información con ojo crítico y que siempre las revisáramos en conjunto. Traté de informar al equipo de los acontecimientos relacionados a la gestión y sobre todo en los más importantes. Me parece que si se pudo ver un poco el avance de dicha gestión.

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Estado de los proyectos

(Indique el estado de los proyectos mas 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).

- Corrección de temas operativos como contratos y demás documentos relacionados: En proceso
- Ejecución de la venta de una bodega en Parque Empresarial Lindora: En proceso (se estaba a la espera de reestructuración del crédito).
- Compromisos vigentes (Auditoría externa, riesgo operativo, objetivos estratégicos): En proceso.
- Evidencias de los indicadores de los objetivos estratégicos con corte a junio: En proceso
- Proyectos en HU (Historia de Usuario): En proceso.
- Reestructuración de la Jefatura: Pendiente
- Feedback con la supervisora: Pendiente, estaba programado para el 27 de junio a media mañana.

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Administración de los recursos financieros

En el tiempo laborado sólo se realizó una capacitación para un colaborador para actualización de CICAC, sin embargo, no estoy enteradas si estaba dentro del presupuesto de mi jefatura o bien era a nivel conglomerado ya que la inscripción y trámite lo realizó la Oficialía de Cumplimiento. Unos días antes de mi salida se me informó de una capacitación para los ejecutivos de comercialización y firmé el formulario correspondiente.

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Sugerencias para la buena marcha

Indicaré las recomendaciones que proporcioné en su momento en el informe entregado a mi jefatura inmediata, sólo que le estaré incorporando el estado actual al momento de mi salida:

- ✓ Reestructuración del área: Unir nuevamente a los equipos de Gestión de Activos con Servicio al Cliente es indispensable para lograr que el área funcione más adecuadamente, es decir, un solo ejecutivo atiende las necesidades del inquilino en todo sentido, desde el cumplimiento del contrato, así como requerimientos a nivel del inmueble. En este momento se está trabajando en la propuesta de reestructuración del área. **Pendiente**

- ✓ Seguimiento de los equipos de trabajo: La recomendación sería continuar las reuniones con la Gerencia General cada cierto tiempo para la retroalimentación de los equipos, además de reuniones de seguimiento de la Jefatura de Gestión Inmobiliaria con el personal de dicha área. Con respecto a las reuniones de seguimiento ya se está ejecutando, se están realizando una vez a la semana de manera presencial. **Si se ejecutaban al momento de mi salida.**

- ✓ Minimizar los días de teletrabajo: Para lograr una mejor comunicación, confianza con la nueva jefatura, agilizar procesos y retroalimentarse mejor de los distintos acontecimientos se propuso que todo el equipo de la Jefatura de Gestión Inmobiliaria viniera 3 días a la semana en lugar de uno. Esto se implementó en el mes de diciembre del 2024. **Ejecutado**

- ✓ Normalizar y finiquitar aquellos casos que no tenga justificación o documento escrito, este será un proceso un poco largo y complejo porque como bien se expuso en los hallazgos hay muchos acuerdos sin documentación, procesos pendientes de desalojo, inventarios que finalizar, inmuebles que intervenir para que estén presentables, renegociaciones pendientes, en fin, esto será un proceso constante del día a día hasta que se pueda decir que en muchas cosas no adecuadas para una gestión de fondos inmobiliarios estén sanas. En este momento se ha estado informando a la Gerencia General aquellas situaciones que se vayan determinando o encontrando en la gestión diaria y en conjunto con dicha gerencia se le ha estado dando la atención que corresponda para irlos solventando. **En proceso o ejecución constante al momento de mi salida.**

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

- ✓ Robustecer el área de comercialización para que haya mayor compromiso y dinamismo en la colocación por ejemplo, una presentación de información de espacios disponibles más atractiva que está ya se encuentra en proceso, mantener actualizada y con información confiable y buenas fotografías la página web en la sección de la disponibilidad, contactar a inquilinos actuales para ofrecerles espacios disponibles, estrechar las alianzas con las casas de correduría, establecer un cronograma de prospección, establecer métricas de colocación por ejemplo trimestrales o bien mensuales, entre otros. Se recomienda solicitar a los ejecutivos un plan de comercialización para revisarlo y en conjunto con la Jefatura Inmobiliaria y la Gerencia General aprobarlo y ponerlo en práctica. **Estaba en proceso al momento de mi salida.**

- ✓ Revisar los requerimientos actuales que están en curso (Auditoría interna, Riesgos Operativos, entre otros) y verificar el estado actual para determinar de si es necesario o no lo originalmente pactado. En este momento se está iniciando el proceso de levantamiento de requerimientos. **En proceso al momento de mi salida.**

- ✓ Asignar un soporte o recurso adicional al área legal ya que actualmente se encuentra saturada. **Se contrató una persona de soporte en esta área unos días antes de mi salida.**

- ✓ Determinar qué áreas o jefaturas requieren capacitación o charlas en temas de sistema y además ciertos conceptos importantes para la inclusión de información en el sistema y a partir de ahí generar un cronograma para este fin o bien una única fecha que se solvente todo, va a depender de la magnitud que se deba capacitar. Se puede planificar con el área de Asesoría de la Gerencia dichas capacitaciones ya que se ha conversado al respecto en algunos temas puntuales del sistema. **Pendiente al momento de mi salida.**

- ✓ Estandarizar procesos como lo son Requerimientos de Auditoría Externa, Calificadora de Riesgo, SUGEVAL, entre otros. En este apartado, en la actualidad ya se ha conversado por ejemplo con la Jefatura Administrativa sobre algunas cosas que se deben estandarizar, modificar para que sea más expedita la información o cuál es el responsable de la gestión. Se procedería conversar con las demás jefaturas involucradas en estos tipos de

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

requerimientos para de igual manera estandarizar lo que corresponda. **Ejecutado al momento de mi salida la información proporcionada a la Calificadora de Riesgo.**

- ✓ Estandarizar presentaciones, charlas o informes que se presenten a distintas áreas internas o externas. En este apartado se involucra mucho la Jefatura de Gestión Inmobiliaria con la Jefatura de Análisis de Datos, por lo que de momento se ha avanzado en los siguientes puntos:

    - Eliminación del plan de acción que estaba vigente con la Gerencia anterior, esto beneficia en que por ser un plan obsoleto ya no se debe incorporar en los informes trimestrales, se elimina del reporte de cronograma de ventas que se le presentaba al área de crédito del banco, que se les explicó que esto se subsana con la renegociación de los créditos que ahora dependen de los flujos mensuales y no de venta de propiedades. **Ejecutado.**

    - A nivel de informe de gestión trimestral, en la actualidad la Jefatura de Análisis de Datos realiza una presentación para comité de inversiones que no va en la misma línea del informe trimestral, por lo que en común acuerdo con la Jefatura de Análisis de Datos y la Jefatura de Gestión Inmobiliaria se va a estandarizar esta información para que coincida con el informe trimestral y si incorporar algunos datos que si son relevantes para el comité de inversiones que están contenidos en el informe trimestral. **Se ejecutó para el informe de Gestión Inmobiliaria al cierre del trimestre de marzo.**

    - Charlas trimestrales de inversionistas: La recomendación sería seguir subiendo un video al canal de You Tube de manera trimestral donde se explique brevemente la gestión del trimestre y se les envía a los inversionistas. Dicha información debería ser la misma que contiene el informe trimestral. **Pendiente.**

- ✓ Revisar con Capital Humano los perfiles de puesto y actualizarlos. **Al momento de mi salida estaba en proceso.**

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Otros asuntos de actualidad

Toda la labor realizada fue gracias al trabajo del equipo, de la supervisora temporal y a la Supervisora Oficial y de mi persona, hay mucho por mejorar, por ordenar, por atender, en fin, por hacer. Hay desmotivación en el personal debido a cambios constantes dentro de la jefatura y un poco de incertidumbre, esto debido a muchos acontecimientos que han sucedido y de toma de decisiones del pasado que no dieron buenos resultados.

Cabe destacar, que mi labor fue de muy poco tiempo, por lo que se requiere de mayor espacio y tiempo para la mejora continua de los procesos y ver avances significativos.

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Disposiciones de la Contraloría General de la República

El presente informe de gestión y la declaración de bienes que se encuentra en proceso.

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Disposiciones de órganos de control externo

- Actualización de la Calificación de Riesgo de los 4 fondos inmobiliarios: Se estaba en proceso de revisión para enviar lo correspondiente a Moodys (Calificadora de Riesgo).
- Cartas a la gerencia realizadas por la auditoría externa del 2024. Estaba en proceso.

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Recomendaciones de la Auditoría Interna

- Compromisos vigentes: Estaban en proceso.

GRETTEL FALLAS SEQUEIRA (FIRMA)

Firmado digitalmente por GRETTEL FALLAS SEQUEIRA (FIRMA)
Fecha: 2025.07.09 16:42:47 -06'00'

_____

Firma y cédula del servidor

CC: Gerencia Corporativa de Capital Humano

Persona trabajadora designado somo sucesor

El superior jerárquico de la persona trabajadora 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.

DOUGLAS ROBERTO MONTERO ARGUEDAS (FIRMA)

Firmado digitalmente por DOUGLAS ROBERTO MONTERO ARGUEDAS (FIRMA)
Fecha: 2025.07.11 16:47:50 -06'00'

_____

Nombre y firma del superior jerárquico

pág. 21

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.