



FISCALIZACIÓN

AG-F-15-2020

Cumplimiento de planes de inversión

Proceso	Gestión de Puntos de Venta.
Subproceso u actividades	Cumplimiento de planes de inversión.
Dependencias que participan	Zonas Comerciales, Banca de Mediana Empresa y la Banca Empresarial e Institucional.
Muestra visita a puntos de venta u otros	La muestra considera operaciones de las oficinas Tejar, Oreamuno, Cartago, Tres Ríos, Pacayas, Ciudad Quesada, Muelle de San Carlos, Banca de Mediana Empresa y Banca Empresarial e Institucional:
Período de evaluación	Segmento de Desarrollo (micro y pequeña): 48 operaciones de crédito. Segmento de Desarrollo (mediana y grande): 12 operaciones de crédito. Segmento de Personas (hipotecario-vivienda): 31 operaciones de crédito. Segmento de Personas (vehículos): 30 operaciones de crédito. Del 16 de marzo al 03 de abril del 2020.
Generalidad	El estudio considera el cumplimiento de los planes de inversión, de los segmentos de personas y micro, pequeña y mediana empresa; además de la verificación que deben realizar los supervisores de estos segmentos en cada Zona Comercial, en torno a las actividades y respaldo que deben efectuar los ejecutivos. Asimismo, se considera la gestión operativa que realiza la Sección de Ingeniería y Valuación, respecto a la calidad del avalúo que respalda la operación crediticia.
Objetivo(s) del Estudio	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Verificar si las dependencias responsables de la aprobación, formalización y seguimiento de operaciones de crédito realizan acciones que aseguren el uso de los recursos para los fines solicitados de acuerdo con el plan de inversión, la normativa y procedimientos establecidos. ➔ Verificar si la Sección de Ingeniería y Valuación asegura la calidad de los avalúos que respaldan los planes de inversión y aprobaciones de desembolsos de los créditos otorgados de acuerdo con la normativa establecida y las necesidades del proceso crediticio.
Objetivos Institucionales relacionados	Impulsar la productividad y eficiencia

Principales Hallazgos

El estudio examina el cumplimiento de los planes de inversión de los segmentos de personas y micro, pequeña y mediana empresa; además de la verificación que deben realizar los supervisores de estos segmentos en cada Zona Comercial, en torno a las actividades y respaldo que deben efectuar los ejecutivos.

Asimismo, considera la gestión operativa que realiza la Sección de Ingeniería y Valuación, respecto a la calidad del avalúo que respalda la operación crediticia.

El estudio busca comprobar el cumplimiento del uso de los recursos que colocan las diferentes oficinas y ejecutivos del país, de acuerdo con lo establecido en los diferentes programas de crédito. Se detallan los hallazgos:

- ➔ *El 91.6% de la muestra de planes de inversión del segmento de micro y pequeña empresa cumple con plan de inversión; para cuatro operaciones los responsables no aportan la documentación respectiva.*
- ➔ *La totalidad de la muestra de operaciones del segmento de empresas (medianas y grandes) y de banca de personas cumple con el plan de inversión; sin embargo, hay oportunidades de mejora respecto a la documentación que respalda ese cumplimiento y los aportes de los clientes, ya que un 25,6% de las operaciones de crédito están pendientes de archivar en el gestor de contenido.*
- ➔ *La verificación que realizan los supervisores de Banca de Desarrollo y Personas de las Zonas Comerciales se limita al cierre de la alarma, en la herramienta Power BI, pero no revisan la documentación respaldo que permite asegurar el cumplimiento del plan de inversión.*
- ➔ *La Sección de Ingeniería y Valuación realiza acciones para la revisión de los avalúos que respaldan los planes de inversión y la aprobación de operaciones y garantías, sin embargo, hay oportunidades de mejora en la metodología relacionada con la aplicación de las matrices de revisión y la oportunidad con que se aplican.*
- ➔ *El Centro Corporativo no tiene implementada una actividad que asegure que todos los avalúos que realiza su personal reciben la revisión definida por el Banco por medio de la Sección de Ingeniería y Valuación y no se tienen implementados los mitigantes para asegurar el giro de cuotas acorde con el avance del proyecto.*

La Dirección de Crédito debe incorporar promesas de calidad para la aplicación de las matrices de calidad de avalúos y mejorar el control de la aplicación de inspecciones para giros de cuota de proyectos empresariales, así como la coordinación entre sus dependencias con el fin de asegurar la aplicación de las actividades definidas para reforzar la calidad de los avalúos efectuados por el Banco.