

## **CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS LIMÓN**

Limón, 21 de mayo del 2014  
CSFL-01515-2014

**MBA. Benjamin Garcia Vargas, Director**  
Dirección Regional Atlántico Sur

**Licda. Graciela Vargas Castillo, Directora**  
División Desarrollo Humano y Organizacional

**Lic. Erick Rosales Barrantes, Gerente ai**  
Centro Servicios Financieros Limón

**Lic, Rainier Hernández Salvatierra, Jefe**  
Área Banca Fácil

Estimados señores y señora:

En cumplimiento del ordenamiento jurídico se presenta para su consideración el informe de los aspectos más relevantes durante la gestión realizada como Gerente del Centro de Servicios Financieros de Limón, en el periodo comprendido entre el 30 de mayo del 2011 al 21 de mayo del 2014.

El informe se emite al amparo de la Directriz No. D-1-2005-CO-DFOE de la Contraloría General de la República, del 24 de junio del 2005 publicada en La Gaceta No. 131 del 7 de julio del 2005, así como de las directrices complementarias al informe final de gestión establecido en la Ley General de Control Interno, dictada por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante Artículo 16 del Acta de la Sesión 534-2005, celebrada el 27 de octubre del 2005 y publicado en La Gaceta No. 23 del 18 de noviembre del 2005.

Atentamente,



**Lic. Roberto Chaves Castillo**  
**Gerente del CSF Limón**



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

**ENDIDAD:** Banco Popular y Desarrollo Comunal  
Centro de Servicios Financieros Limón

**NOMBRE:** MBA Roberto Chaves Castillo

**PERIODO:** 30 de mayo 2011 al 21 de mayo 2014

En cumplimiento del artículo 12 inciso e de la Ley General de Control Interno, remito el correspondiente informe final de gestión al cargo que se ocupó como Gerente del Centro de Servicios Financieros de Limón, en el periodo comprendido entre el 30 de mayo del 2011 al 23 de mayo del 2014.

El informe se emite al amparo de la Directriz No. D-1-2005-CO-DFOE de la Contraloría General de la República del 24 de junio del 2005 publicada en La Gaceta No. 131 del 7 de julio del 2005, así como de las directrices complementarias al informe final de gestión establecido en la Ley General de Control Interno, dictada por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante Artículo 16 del Acta de la Sesión 534-2005, celebrada el 27 de octubre del 2005 y publicado en La Gaceta No. 23 del 18 de noviembre del 2005; así como Circular DDHO-C-14-2010 del 26 de febrero del 2010, de la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional del Banco Popular.

### **Presentación.**

Como parte fundamental de la labor sustantiva del Centro de Servicios Financieros Limón se realizaron varias actividades de elaboración y ejecución de estrategias tendientes a alcanzar los resultados establecidos en las metas, tanto para el año 2011 como para los años 2012, 2013 y el primer cuatrimestre del 2014. La ejecución de dichas prácticas estratégicas incluyó a todo el equipo de trabajo de la oficina, de forma tal que alineando las acciones en el grupo de trabajo se alcanzase las metas establecidas en el BSC del Centro de Servicios.

Al respecto, se programaron reuniones periódicas con el afán de mantener uniformidad en la aplicación de los planes comerciales y de promoción de productos y servicios, por medio del seguimiento sistemático del cumplimiento de las Metas Crucialmente Importantes (MCI) asignadas a la oficina. Este proceso de comunicación parte de un alineamiento directo con los coordinadores de cada unidad del CSF y de una asimilación clara de las estrategias definidas por las Bancas.

Seguidamente se expone un resumen de los resultados más relevantes alcanzados en el desarrollo de la gestión como Gerente del CSF Limón, específicamente en la captación y colocación de recursos, crecimientos de las carteras de crédito, índices de morosidad, evaluación de los sistemas de control interno y las acciones emprendidas para su mejoramiento, así como los proyectos que se dejan en proceso.

## 1. Resultados de la Gestión

### Captación de Recursos

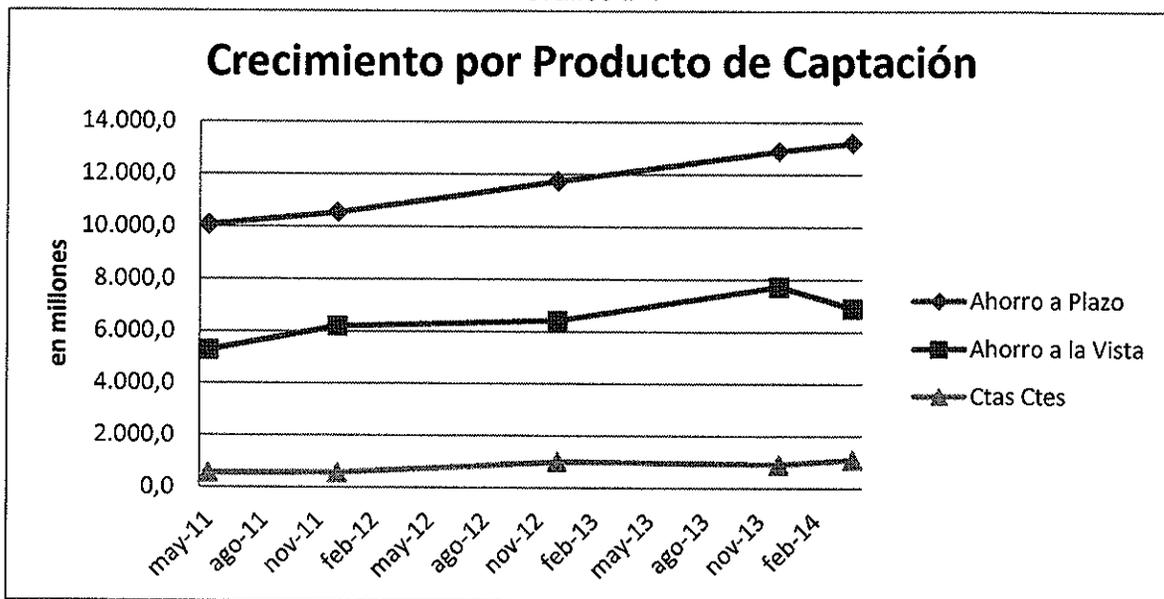
El Centro de Servicios Financieros de Limón se caracteriza por ser una oficina con una buena dinámica en la captación la cual ha mostrado un crecimiento sostenido durante el período de gestión. Ello se muestra en el cuadro # 1 presentando como referencia los saldos de la cartera de captación, por producto, a mayo del 2011 con los cortes de diciembre de cada año y finalizando con un corte a abril del 2014. Para mayo del 2011 la captación total ascendía a ¢15.901 millones y se concentraba en un 63,5% en el producto Ahorro a Plazo, el Ahorro Voluntario tenía una participación del 33% y las Cuentas Corrientes alcanzaban un 3.5%. Al cierre de abril del 2014, el crecimiento experimentado en promedio en todos los productos de captación es del 33% llegando a una captación total de ¢21.224 millones.

Cuadro # 1							
Crecimiento Captación por Producto del CSF LIMÓN							
Producto	Saldos en millones					variación	
	may-11	dic-11	dic-12	dic-13	abr-14	Absoluta	Relativa
Ahorro a Plazo	10.070,0	10.542,0	11.738,3	12.890,3	13.216,0	3.146,0	31%
Ahorro a la Vista	5.284,7	6.204,0	6.430,4	7.739,0	6.915,0	1.630,3	31%
Ctas Ctes	546,7	555,0	987,0	899,0	1.093,0	546,3	100%
<b>TOTAL</b>	<b>15.901,4</b>	<b>17.301,0</b>	<b>19.155,7</b>	<b>21.528,3</b>	<b>21.224,0</b>	<b>5.322,6</b>	<b>33%</b>

Fuente: Elaboración propia.

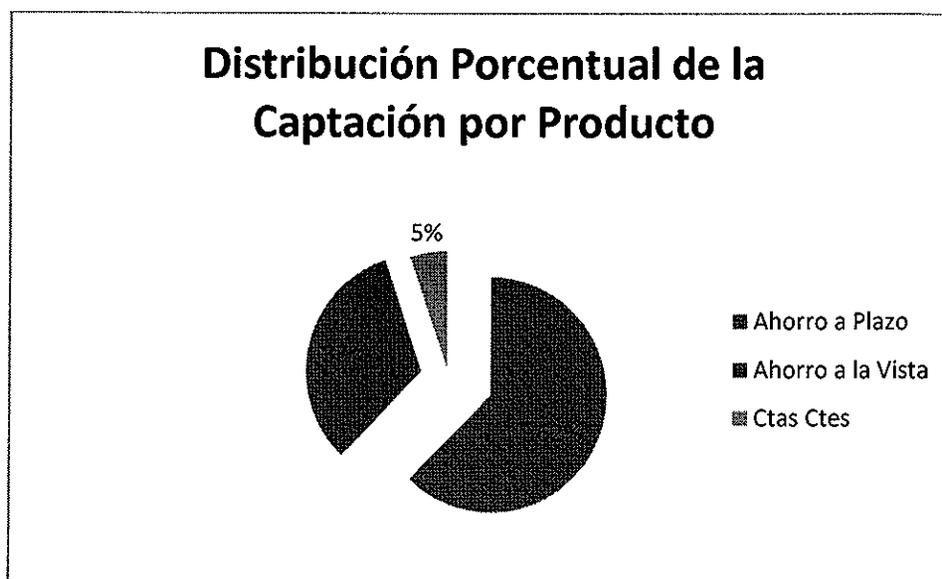
Aunque se logra un crecimiento de un 100% en las Cuentas Corrientes la composición estructural de la cartera se continúa manteniendo y se evidencia con un 62% de la misma a plazo y el restante 38% a la vista

Gráfico # 1



Como puede apreciarse en el cuadro #1 se observa el comportamiento ascendente del Ahorro a Plazo el cual se ubicaba en ¢10.070 millones a mayo del 2011 alcanzando los ¢13.216 millones a abril del 2014 siendo consistente en el crecimiento durante los tres años de gestión. Con respecto al Ahorro a la Vista este tiene un comportamiento cíclico interanual caracterizado por alcanzar los picos más altos en los meses de noviembre y diciembre y los más bajos entre los meses de marzo y abril. Sin embargo al ver el gráfico #1 se puede apreciar que el comportamiento ha sido creciente, excepto el paso del último cuatrimestre en donde se disminuye del pico alcanzado en diciembre por ¢7.739 millones a ¢6.915 millones, no obstante el nivel alcanzado en abril del 2014 es muy superior al monto de la cartera de ahorro voluntario a diciembre del 2012 que se ubicaba en ¢6.430 millones, lo cual nos deja tener una expectativa de un crecimiento mayor para el cierre de diciembre 2014.

Gráfico # 2



El gráfico # 2 nos muestra la composición de la cartera de Captación del CSF Limón, la cual tiene un marcado componente a Plazo que alcanza el 62% siendo el Ahorro a la Vista el segundo de mayor peso con un 33% y las Cuentas Corrientes que representa un 5% del total de la Cartera. Por tanto teniendo el Ahorro a Plazo como el producto de mayor peso en la captación de la oficina de Limón, se estableció como prioridad un modelo de atención con base a la estratificación realizada por la Banca de Personas: Clientes BP Global, Elites y Clientes Popular. El último segmento es atendido de forma receptiva por la Plataforma de Servicios del Centro de Servicios y se le da seguimiento a través del control diario de vencimientos de los certificados de inversión, el control se fundamenta en que los clientes reciban, previo a su vencimiento, la llamada telefónica recordando el vencimiento y promoviendo la renovación de los certificados. Los

segmentos Elite y BP Global, son atendidos por un ejecutivo de forma personalizada que mantiene un control detallado por cliente, de los certificados y las fechas de vencimiento. Adicionalmente, se ha establecido un equipo de trabajo en la plataforma de servicios (un cubículo) que le brinda el soporte y apoyo logístico necesario para completar la atención diferenciada en la prestación del servicio personalizado.

### Colocación de Recursos

Para mostrar lo alcanzado durante el periodo de gestión se presentan los cuadros # 2 y 3 en los cuales se puede observar las operaciones formalizadas en los últimos tres años y la fracción del 2014 en el CSF Limón, se evidencia una colocación de ¢20021 millones correspondientes a la formalización de 7112 operaciones de crédito, distribuidas en 133 créditos en líneas de Desarrollo por un monto de ¢2.207 millones, 6766 créditos en líneas de Financiero por un monto de ¢15962 millones y 213 operaciones en líneas de crédito Social por un monto de ¢1.853 millones. Se denota la relevancia que ha tenido la colocación de crédito en la cartera financiera y ahí se hace relevante la concentración de la formalización del crédito personal que va dirigido al sector de trabajadores, tanto privados como públicos. Adicionalmente se puede acotar que el promedio de crédito colocado en la cartera financiera en los últimos tres años es de ¢2.3 millones aproximadamente con ello se reafirman dos de los objetivos del Banco Popular que implican la democratización y la accesibilidad del crédito a los trabajadores del país.

Cuadro # 2						
Colocaciones Brutas en el CSF Limón						
Cartera	Montos en millones				Acumulado	Porcentual
	2011	2012	2013	2014		
Desarrollo	468	686	830	223	2.207	11%
Financiero	4.505	4.472	5.127	1.858	15.962	80%
Social	441	867	429	116	1.853	9%
<b>TOTAL</b>	<b>5.414</b>	<b>6.025</b>	<b>6.386</b>	<b>2.196</b>	<b>20.021</b>	<b>100%</b>

Adicionalmente, como podemos apreciar en el gráfico # 3 durante el periodo de gestión los recursos han tenido una distribución muy particular, en la cual resalta que el 80% de los montos colocados por el CSF Limón fueron en la Cartera Financiera, en contraste con tan solo un 9% en la Cartera Social y solo un 11% en la cartera de desarrollo.

Gráfico # 3

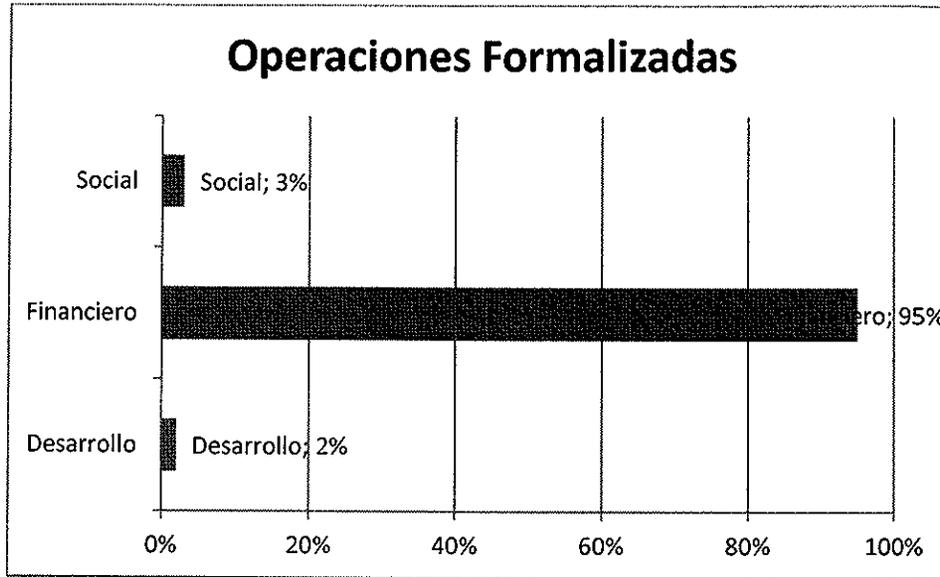


Cuadro # 3						
Cantidad de Operaciones de Crédito Formalizadas						
Cartera	2011	2012	2013	2014	Acumulado	Porcentual
Desarrollo	42	45	36	10	133	2%
Financiero	2.140	1.962	1.986	678	6.766	95%
Social	61	64	65	23	213	3%
<b>TOTAL</b>	<b>2.243</b>	<b>2.071</b>	<b>2.087</b>	<b>711</b>	<b>7.112</b>	<b>100%</b>

En relación a la cantidad de operaciones formalizadas esta también denota una marcada concentración, la cual se muestra a través del gráfico # 4 en la cual observamos que el 95% de los créditos otorgados fueron para la Cartera Financiera y solo un 3% para la Cartera Social y solo un 2% fueron operaciones de crédito de Desarrollo.

Lo anterior evidencia claramente el mercado al cual se ha especializado este Centro de Servicios y que se caracteriza por créditos de consumo con un promedio de ¢2.35 millones por operación y con plazos promedios entre 6 y 7 años.

Gráfico # 4



#### Crecimiento de la Cartera de Crédito

Al mes de mayo del 2011 la cartera de crédito del CSF Limón estaba distribuida de la siguiente forma un 17% en desarrollo, un 70% en financiero y un 13% en social, tal y como se puede apreciar en el Cuadro # 4. Durante el periodo de la gestión los saldos de la cartera de crédito experimentaron un crecimiento del 37% pasando de un saldo de ¢15343,9 millones a mayo del 2011 a un saldo de ¢21007,6 millones a abril del 2014 para un incremento de ¢5663,7 millones. Como se puede apreciar en el Cuadro # 5 este aumento se concentró en las líneas de financiero en donde el incremento fue de un 38%, en cuanto a la cartera de crédito de desarrollo se llegó a un logro del 28%, mientras que las líneas de crédito social se alcanzó un 27%.

Cuadro # 4				
Composición Porcentual de la Cartera				
Cartera	Periodos			
	may-11	Porcentaje	abr-14	Porcentaje
Desarrollo	2571,2	17%	3299,8	16%
Financiero	10751,3	70%	14845,2	71%
Social	2021,3	13%	2862,5	14%
<b>Total</b>	<b>15343,8</b>	<b>100%</b>	<b>21007,5</b>	<b>100%</b>

Gráfico # 5



<b>Cuadro # 5</b>							
<b>Crecimiento de la Cartera de Crédito del CSF Limón</b>							
Cartera	Periodos					Crecimiento	Porcentaje
	may-11	dic-11	dic-12	dic-13	abr-14		
Desarrollo	2571,2	2625	2843,1	3129	3299,8	728,6	28%
Financiero	10751,3	11904,1	12964,4	14268,7	14845,2	4093,9	38%
Social	2021,3	2151,1	2708	2821,9	2862,5	841,2	42%
<b>Total</b>	<b>15343,8</b>	<b>16680,2</b>	<b>18515,5</b>	<b>20219,6</b>	<b>21007,5</b>	<b>5663,7</b>	<b>37%</b>

Como se puede observar en el gráfico # 5 para el mes de abril del 2014 la cartera del CSF Limón se distribuye en un 70% en las líneas de financiero, un 15% en las líneas de desarrollo y un 14% se concentra en el crédito social.

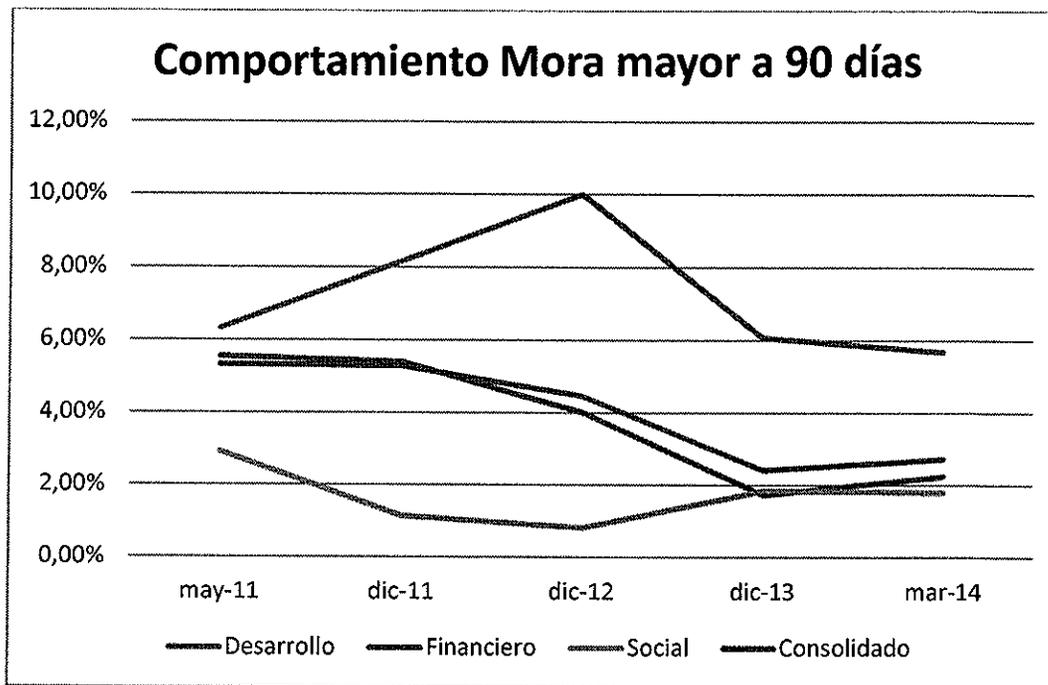
### Indices de Morosidad

Con la relevancia que representa para el Banco Popular la calidad de la cartera de crédito y siendo este índice es el de mayor peso en la definición de las metas crucialmente importantes que se establecen para los Centros de Servicios Financieros, se encauso en el periodo de gestión, un esfuerzo tendiente a fortalecer el área de cobro administrativo y judicial de la oficina. Con ello se buscaba ejercer un mayor control sobre el índice de morosidad y así poder atacar de una forma más efectiva el deterioro creciente que había tenido el CSF Limón. Se definen estrategias para abordar la morosidad a diferentes

niveles y rangos de atraso, segmentando la caretra por producto y montos, así como una participación activa de todos los asesores financieros de la plataforma de servicios.

<b>Cuadro # 6</b>					
<b>Comportamiento Indice de Mora Mayor a 90 Días</b>					
<b>Cartera</b>	<b>may-11</b>	<b>dic-11</b>	<b>dic-12</b>	<b>dic-13</b>	<b>mar-14</b>
<b>Desarrollo</b>	6,32%	8,16%	10,00%	6,07%	5,67%
<b>Financiero</b>	5,54%	5,39%	4,01%	1,73%	2,24%
<b>Social</b>	2,92%	1,14%	0,81%	1,85%	1,79%
<b>Consolidado</b>	<b>5,32%</b>	<b>5,28%</b>	<b>4,46%</b>	<b>2,42%</b>	<b>2,72%</b>

Gráfico # 6



Los resultados de las acciones emprendidas se presentan en el cuadro # 6 en el que se muestra el indicador de mora mayor a 90 días por cartera de crédito y en forma general. Para mayo del 2011 el índice se encontraba en un 5.32% siendo la cartera de desarrollo la que presentaba el mayor deterioro con un 6.32%, la cartera social se mantenía como la más sana con un 2.92% y la financiera se evidenciaba con un 5.54%. Para el cierre de diciembre del 2013 el índice de la cartera total se ubica en un 2.42% llegando la cartera financiera con el indicador más bajo un 1.73% y la cartera social con un 1.85% y siendo la cartera de desarrollo aún la que mantiene el mayor índice de mora con un 6.07%. No obstante para marzo del 2014 el índice sufre un leve deterioro incrementándose el indicador general de la cartera a un 2.72% manifestándose el incremento en la cartera

financiera la cual se ubica con un índice del 2.24%, la cartera social baja a un 1.79% y la cartera de desarrollo también disminuye a un 5.67%.

## **2. Cambios del Entorno**

Después de la crisis inmobiliaria surgida a finales del 2008 y el 2009 en los Estados Unidos y que golpea la economía globalizada de la cual nuestro país no escapa ileso, surge cierta estabilidad económica hacia el 2011, que se caracteriza por una baja demanda de crédito y por relativas bajas tasas de interés y niveles de inflación de un solo dígito. Esta estabilidad que más se debe al temor generalizado y la expectativa imperante por nuevos sucesos económicos produce un mermado crecimiento económico en nuestro país. Aunque se respira tranquilidad y se mantengan las reservas de divisas más grandes de la historia de nuestro país, aunado al gozó de tasas de interés "controladas" los sectores productivos nacionales no muestran crecimientos alentadores durante el 2011 y 2012. Durante el 2012 y 2013 se deja sentir un efecto rezago de la crisis inmobiliaria en nuestras zonas costeras, tanto al Pacífico norte como al Sur, lo cual se refleja en un deterioro marcado de las carteras hipotecarias de los Bancos.

Este efecto también deteriora el flujo de inversión extranjera que ya tenía cerca de ocho años de cubrir el déficit de la balanza comercial y nos mostraba resultados positivos en la balanza de pagos de nuestro país, situación que forzaba a un tipo de cambio en los niveles más bajos del sistema de bandas cambiarias. Para inicios del 2014, la disminución de la llegada de nuevos capitales extranjeros genera un primer gran sismo en nuestra economía y se manifiesta por su habitual válvula de escape: la devaluación repentina y acelerada del colón, la cual en escasamente 45 días alcanza un 10%. Este efecto, ayudado por la especulación, traerá consigo cierta incertidumbre para los sectores productivos, en especial para los que requieran de insumos importados y que se dediquen al mercado interno. Adicionalmente, con la devaluación siembre son esperados mayores niveles de inflación y algún crecimiento en las tasas de interés en el mercado financiero.

## **3. Evaluaciones del Sistema de Control Interno**

De acuerdo a las evaluaciones aplicadas por la Auditoría Interna al sistema de del riesgo operativo del Centro de Servicios Financieros de Limón, a través de los instrumentos que se han diseñado al respecto, el cual tiene como objetivo mantener un constante y saludable control interno en todas los Centros de Negocios del Banco Popular, se presentan los resultados de las evaluaciones efectuadas en los años 2011, 2012 y 2013.

<b>Cuadro # 7</b>		
<b>RESULTADOS EVALUACIÓN RIESGO OPERATIVO</b>		
<b>AÑO</b>	<b>NOTA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
2011	10	Satisfactorio
2012	9	Satisfactorio
2013	8	Satisfactorio

Como se puede observar en el cuadro No. 7 de acuerdo al resultado de las últimas tres evaluaciones realizadas por la Auditoría Interna del Banco Popular al sistema de control implementado en el Centro de Servicios Financieros Limón es satisfactorio y con una mejoría progresiva de año con año. La última evaluación efectuada en noviembre del 2013 representa un nivel de exposición al riesgo de solo un 8%, marcando una mejoría con respecto al nivel mostrado a mediados del año 2012 en el cual el nivel de riesgo se ubicó en un 9%. Sin embargo, durante el año 2011, la auditoría no visitó la oficina de Limón, siendo la nota de exposición obtenida durante la visita del 2010 es la que prevalece para el 2011, por tanto, se puede decir que durante el periodo de gestión el sistema de control interno mostro una mejoría de un 20%, con respecto al nivel de exposición al riesgo.

#### **4. Acciones para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el Sistema de Control Interno.**

Dentro de la estructura administrativa del Centro de Servicios Financieros de Limón, se definió la participación de un funcionario de forma permanente, con las funciones de ejecutivo de control interno, el objetivo de este puesto es lograr la implementación y seguimiento de los mecanismos de control interno que se han establecido en los reglamentos, políticas, normas y procedimientos, así como los elementos de control interno que ha definido nuestra Auditoría Interna a través del Cuestionario de Evaluación de Control Interno. Este funcionario tiene entre sus actividades la aplicación de forma bimensual de un cuestionario de riesgo operativo y a partir de los resultados se confecciona un plan de acción de forma conjunta con las unidades de trabajo de la oficina para lograr una retroalimentación constante y con ello una mejora continua del sistema de control interno. Adicionalmente y en forma conjunta con el nivel gerencial, este ejecutivo le da seguimiento a las acciones definidas para el cumplimiento de las recomendaciones de los informes emitidos por las diferentes áreas contraloras, tales como Auditoría Interna, Unidad Técnica, Contraloría de Servicios y Oficialía de Cumplimiento. Cabe mencionar que a partir de marzo del 2014 este funcionario pasa a depender de la División de Soporte Regional, según lineamiento definido en el nuevo modelo de competitividad.

Por otro lado, como una forma de coayudar con mayores acciones para el cumplimiento de la ley 8204, se definió en la estructura de la oficina una funcionaria en labores exclusivas de atención a las alertas surgidas con la operación diaria de las transacciones efectuadas por nuestros clientes.

## 5. Evaluación del Desempeño BSC

Desde hace aproximadamente 6 años el Banco Popular determino que el desempeño de los Gerentes de los CSF y los Jefes de las Agencias serían evaluados a través de la herramienta BSC, definiéndose como objetivos el establecimiento de metas que fueran crucialmente importantes para el crecimiento de la oficina y a la vez, que las mismas estuvieran alineadas con las metas de la Institución. Como se puede observar en el cuadro #8 al cerrar el primer año de gestión el CSF Limón obtuvo una nota del 98.5% en la consecución de las metas que se le establecieron, las cuales estaban enmarcadas en un crecimiento de las carteras de colocación y captación así como un control de los niveles de morosidad de la oficina.

<b>Cuadro # 8</b>	
<b>BSC DEL CSF LIMÓN</b>	
<b>AÑO</b>	<b>NOTA OBTENIDA</b>
<b>2011</b>	<b>98,56</b>
<b>2012</b>	<b>98,54</b>
<b>2013</b>	<b>98,56</b>

Para el cierre del 2012, la nota obtenida por el CSF Limón fue de un 98.54% marcando un alto grado de logro en las metas asignadas. Este logro se mantiene por tercer año consecutivo para el 2013 alcanzando una nota de 98.56% en las metas crucialmente importantes definidas para la oficina.

## 6. Principales Logros Alcanzados

Los logros de mayor relevancia obtenidos por el Centro de Servicios Financieros de Limón durante el periodo de esta gestión son:

- Lograr un crecimiento de un 37% en la cartera de crédito consolidado del Centro de Servicios Financieros Limón.
- Un incremento del 33% en la cartera consolidada de captación del Centro de Servicios Financieros.
- Lograr disminuir el índice de mora mayor a 90 días desde un 5.32% que mantenía la oficina en mayo del 2011 a un 2.72% a marzo del 2014.
- El reforzamiento de las labores de gestión de cobro a través del involucramiento de la plataforma de servicios lo cual genera una mayor eficiencia en la gestión de la calidad de la cartera.
- Alcanzar el nivel de motivación idóneo, durante los tres años de gestión, para que a través de un trabajo en equipo el CSF Limón lograra una nota mayor al 98% en las evaluaciones anuales del BSC y con ello las metas establecidas.

## **7. Estado de los proyectos más relevantes del CSF Limón**

- La instalación de un cajero automático en los terrenos de Recope; el convenio está firmado, el cubículo esta construido, la línea de comunicación ya fue adquirida y la unidad de cajero automático ya esta asignado, por lo cual la entrada en funcionamiento se estima para principios del mes de junio.
- La implementación de un turno vespertino en el CSF Limón; se presentó la iniciativa por parte de la Gerencia del CSF en la reunión del 13 de noviembre de la DRAS con el Comité Gerencial y formalmente se le presentó la justificación y necesidad de implementación de la propuesta en el mes de enero a la DRAS, siendo que dicha Dirección elevó el tema a la Subgerencia de Negocios para su autorización.
- La implementación del Core System; todos los primeros viernes de cada mes se realiza una reunión con el personal del Centro de Servicios, informando a todos los funcionarios sobre los avance en la implementación.

## **8. Administración de los Recursos Financieros Asignados**

Para el año 2014 al Centro de Servicios Financieros Limón se le asignó un presupuesto de ¢28.419.503 siendo que al cierre del mes de abril se ha ejecutado un monto de ¢12.937.075 que corresponde a un 45% encontrándose dentro de la ejecución normal.

## **9. Sugerencias para la buena marcha del CSF Limón**

- Continuar con la metodología de las 4 disciplinas, reuniones semanales de rendición de cuentas y presentación de compromisos de los coordinadores de las unidades de trabajo del CSF Limón en relación a las MCI.
- Continuar con la implementación de las estrategias de negocios definidas en el plan de negocios de la Banca de Personas.
- Dar seguimiento a la propuesta de implementación del turno vespertino en el CSF Limón.

## **10. Estado de cumplimiento de disposiciones giradas por la Contraloría General de la República durante la Gestión.**

Durante el periodo de gestión en el CSF Limón, las disposiciones de la CGR giraron solo en torno a la preparación y entrega de los informes anuales correspondientes a las declaraciones juradas de bienes, por parte de los funcionarios del Centro de Servicios que están sujetos a la presentación. En este aspecto todos los funcionarios que debían presentar declaración han cumplido en tiempo y forma de acuerdo a los lineamientos establecidos.

**11. Estado de cumplimiento de disposiciones o recomendaciones emitidas por órganos de control externo durante la Gestión.**

No existen disposiciones o recomendaciones por parte de órganos contralores externos girados al Centro de Servicios Financieros Limón que se encuentren pendientes de atención.

**12. Estado de cumplimiento de las recomendaciones de Auditoría Interna formuladas durante el período de Gestión.**

Las recomendaciones emitidas en los diferentes informes por la Auditoría Interna han sido atendidas de conformidad con lo establecido en los planes de trabajo. Actualmente no hay recomendaciones pendientes de atender ni en proceso.