

## CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS MORAVIA

12 de Octubre 2012  
CSFM-1774-2012

M.B.A.  
Omar Sanchez Lizano, **Director**  
**Dirección Regional Central**

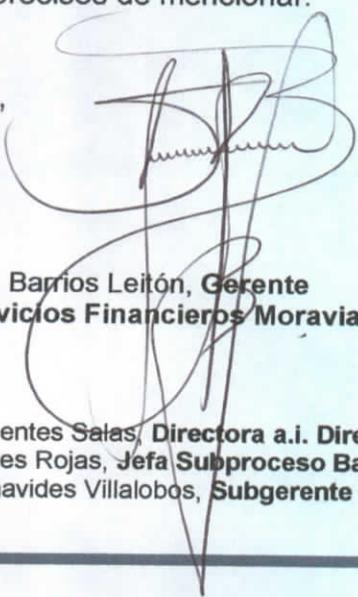
Estimado señor:

De conformidad con los procedimientos establecidos respecto del tema de Presentación y Publicación de Informes de Fin de Gestión así como las circulares relacionadas suscritas por la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional, adjunto Informe de Gestión correspondiente al período comprendido entre el 21 de marzo del 2011 y el 12 de octubre del 2012.

Este informe de entrega de puesto responde al oficio GGC-1067-2012 del 05 de octubre del 2012, en el cual se oficializa el traslado a tiempo completo para formar parte del Equipo Técnico de Implementación del Modelo de Gestión para la Competitividad.

El informe considera el formato establecido por la Contraloría General de la República según la Gaceta n°131 del 7 de julio del 2005; además, se menciona aspectos considerados relevantes en el período indicado consecuentes con los resultados en crecimientos de carteras administradas durante el periodo, así como otros considerados relevantes y precisos de mencionar.

Cordialmente,

  
M.B.A. Selenia Barrios Leitón, **Gerente**  
**Centro de Servicios Financieros Moravia**



C.C.  
MBA. Maritza Fuentes Salas, **Directora a.i. Dirección de Desarrollo Humano**  
Licda. Silvia Goyes Rojas, **Jefa Subproceso Banca Fácil**  
MBA. Roger Benavides Villalobos, **Subgerente Centro de Servicios Financieros Moravia**

## Presentación

### Resumen Ejecutivo

El informe se elaboró con el objetivo de atender lo dispuesto en la directriz de la Contraloría General de la República, en lo referente a la presentación del Informe final de Gestión, publicada en la Gaceta N° 131 del 7 de julio del 2005.

El periodo que abarca la gestión como Gerente del Centro de Servicios Financieros de Moravia es del 21 de marzo del 2011 hasta el 12 de octubre del 2012, por lo que se detallan los principales resultados obtenidos en conjunto con las oficinas adscritas a este Centro de Servicio Financiero.

El informe muestra de manera resumida los principales resultados relacionados con el giro del negocio bancario:

- 1- Colocación.
- 2- Morosidad.
- 3- Captación.
- 4- Estrategias de negocios.
- 5- Aplicación de normativa interna y externa
- 6- Resultados en exposición al riesgo de la oficina.
- 7- Otros relevantes.

Muestra además el detalle de algunas gestiones de importancia pendientes a las cuales se les debe dar seguimiento para garantizar la buena marcha del Centro de Servicios Financieros de Moravia.



## Resultados de la Gestión

### 1. Referencia sobre la labor sustantiva del Centro de Servicios Financieros Moravia.

Como parte fundamental de la labor sustantiva del Centro de Servicios Financieros Moravia y sus periféricas adscritas, se realizaron varias actividades de elaboración de estrategia tendientes a alcanzar los resultados de metas establecidas tanto para año 2011 como 2012, considerando la existencia de algún rezago en cumplimiento de metas durante el primer trimestre del año 2011. La elaboración de dichas prácticas estratégicas incluye a todo el grupo de oficinas, de forma tal que alineando las acciones en el grupo de trabajo se logre un resultado integral del 100%

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 MCI asignadas a cada centro de negocio.

Este proceso de comunicación parte de una coordinación directa con los señores coordinadores de las oficinas adscritas, así como los coordinadores de área del Centro de Servicios Financieros y en ambos casos con los colaboradores que se desempeñan en cada unidad de negocio.

Esas periféricas adscritas mencionadas en párrafos anteriores son Santo Domingo de Heredia, Tibás y Cinco Esquinas de Tibás cada una con su jefatura directa asignada.

#### **a. Cartera de Crédito.**

La cartera total del CSF se recibió con cierre de marzo del 2011 en ¢32.470.23 millones de colones, incluyendo las tres carteras Desarrollo, Social y Financiero, reportando al cierre del mes de setiembre un crecimiento neto de ¢ 12.981.03.

### Crecimiento Cartera Total de Crédito Grupo CSFMoravia

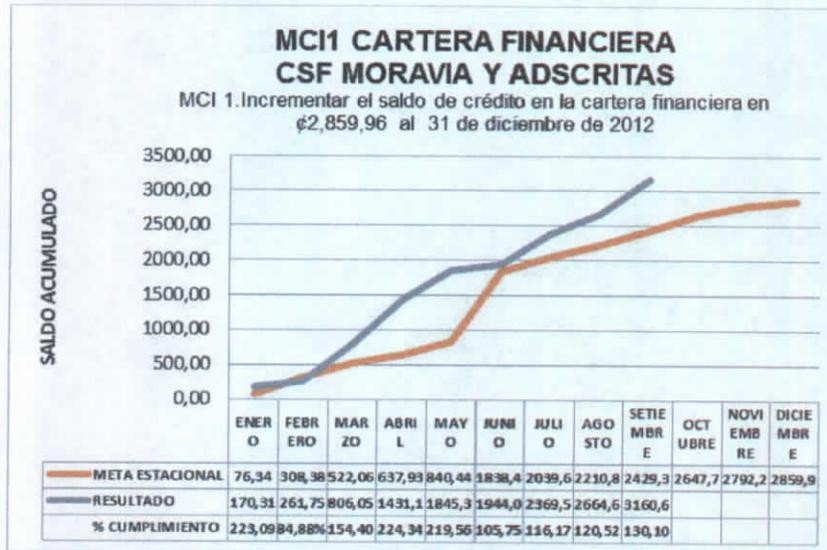
CARTERA	mar-11	sep-12	DIFERENCIA
DESARROLLO	1.934,64	2.649,11	714,47
FINANCIERO	20.327,53	27.176,72	6.849,19
SOCIAL	10.208,06	15.625,43	5.417,37
<b>TOTAL</b>	<b>32.470,23</b>	<b>45.451,26</b>	<b>12.981,03</b>

Ese crecimiento, se aprecia con mayor impacto en las carteras social y desarrollo que son las que se administran en los Centros de Negocios, así mismo la cartera de desarrollo ha recibido impulso en alianza con el Centro de Negocios de Desarrollo refiriendo y atendiendo clientes de las zonas de influencia.

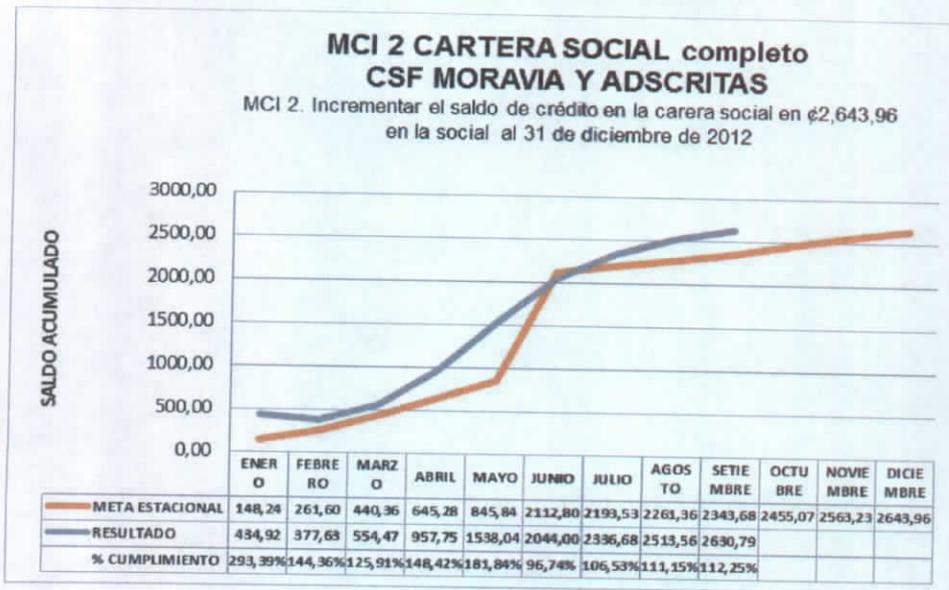
Regresando al crecimiento de la cartera financiera, se aprecia un incremento de  $\$6.849.19$  millones, siendo ésta la cartera que genera mayor utilidad al centro de negocios, por su parte, la cartera social ha incrementado en el periodo de gestión en  $\$5.417.37$  millones, logrando impactar a la sociedad costarricense con un total de 880 soluciones de vivienda en cartera activa al 30-09-2012.

El año 2012, aun sin concluir se entrega con un cumplimiento del 130.10% en la meta anual de Cartera Financiera y con tendencia creciente, importante en este tema conservar la implementación de estrategias logradas a la fecha tanto en visitas a empresas de la zona de influencia, uso de la móvil, ferias locales, actividades de retención de clientes, alianza con Banca Fácil entre otros. La meta anual esta cumplida al 100% en el corte del 30-09-2012.



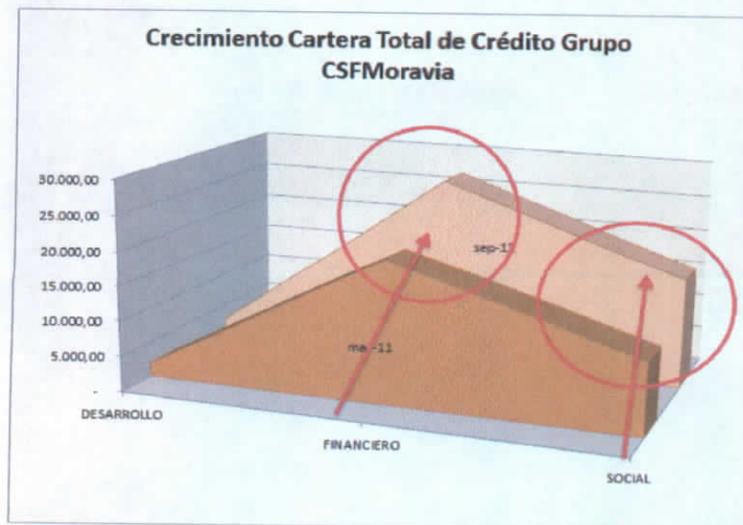


De forma similar se entrega el resultado acumulado de la meta 2012 para Cartera Social, logrando en este apartado al 30 de setiembre un cumplimiento acumulado del 112.25%. Respecto a Cartera Social, la labor de retención resulta aún más impactante, dado que los saldos promedios de las operaciones vigentes son de mayor cuantía, es por ello que se aplican en esta cartera estrategias de retención, de atracción de nuevos clientes tanto en alianzas con desarrolladores de la zona, como con clientes que tienen operaciones activas en la competencia. La meta anual esta cumplida al 100% en el corte del 30-09-2012.



En conclusión en lo que respecta a crecimiento de saldos de carteras de crédito, se resume que se ha alcanzado el objetivo, impactando notablemente en su crecimiento y con ello alcanzando una porción mayor del mercado potencial de la zona de influencia, tal cual se puede observar en el siguiente gráfico.

Se nota con ello también el éxito de la aplicación de la estrategia Institucional trasladada al ámbito local del mercado que atiende el Centro de Servicios Financieros de Moravia.



## b. Cartera de Captación

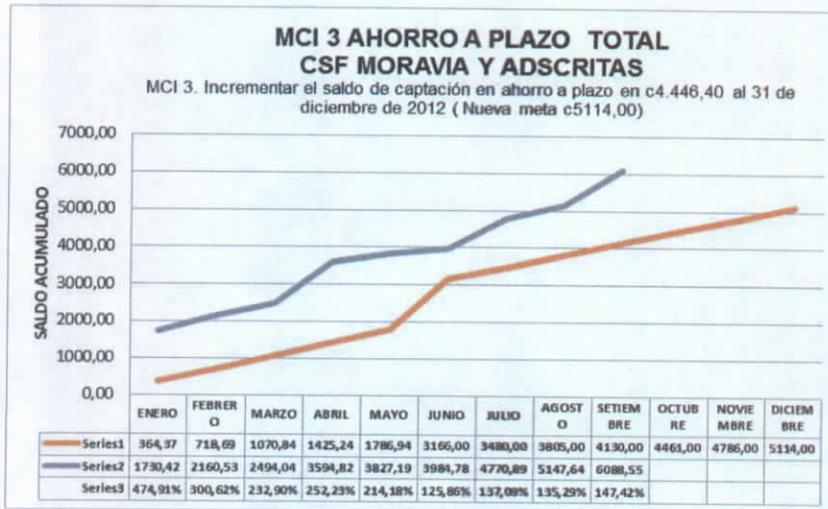
La cartera de captación a plazo se recibió en  $\text{¢}20.673.24$ , teniendo a cargo del ejecutivo BP Global solamente 65 de clientes, lo cual incrementaba el riesgo de seguimiento y retención de los clientes así como debilitando la capacidad de potenciar el incremento del saldo de cartera de los clientes que tenía saldos superiores a  $\text{¢}50$  millones dado que la capacidad instalada de las diferentes oficinas no alcanza la que puede implementar el canal de comercialización BP global. Producto del cambio de ejecutivo que se dio con la apertura de nuevas oficinas, se tomo la decisión en conjunto con la coordinadora de la Unidad de fortalecer dicho canal y asignar la cartera que realmente correspondía bajo su administración que alcanza los 120 clientes, en razón de ello, de visitas a nuevos clientes, de la aplicación de la estrategia de retención y de recuperación de ex clientes, al cierre de setiembre 2012 se entrega la cartera total de captación a plazo en  $\text{¢}30.237.55$  millones lo cual se puede apreciar en los cuadros y gráficos siguientes:

### Crecimiento Cartera Total de Captación Grupo CSFMoravia

CARTERA	mar-11	sep-12	DIFERENCIA
PLAZO	20.396,86	29.831,24	9.434,38
PROGRAMADO	276,38	406,31	129,93
<b>TOTAL</b>	<b>20.673,24</b>	<b>30.237,55</b>	<b>9.564,31</b>

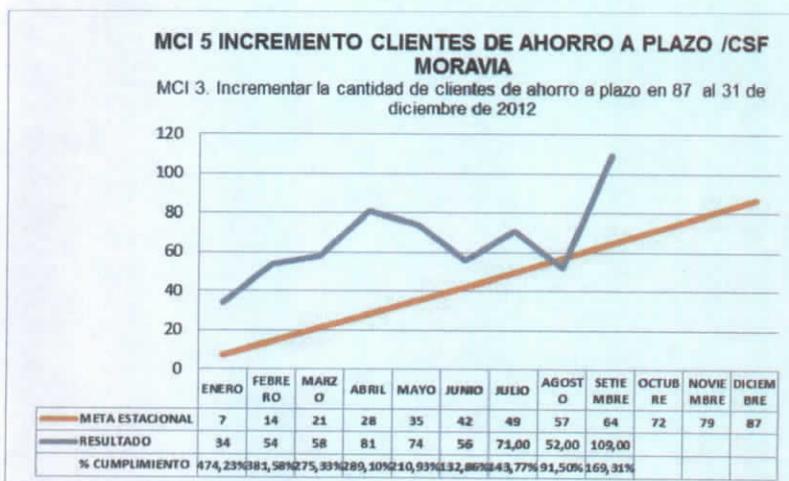


Tal como se detallo en cual apartado anterior y en vista que el año 2012 aun no se concluye, es importante destacar el estado actual del crecimiento de saldo de la cartera de captación respecto a la meta asignada, el cual se encuentra actualmente en un cumplimiento de meta del 147.42% superando inclusive la meta establecida para el año en curso.



No obstante lo anterior, no puede dejar de observarse la gestión de vencimientos que impactan los siguientes meses y la importancia de concretar su renovación en el máximo de la capacidad previniendo la lamentable caída del saldo, el cual con un importante esfuerzo ha tenido tendencia creciente.

En este apartado también es importante mencionar el éxito que se ha logrado en la implementación de la estrategia de crecimiento en cantidad de clientes de ahorro a plazo, la cual ha tenido un comportamiento muy variable durante 2012 y que se ha logrado repuntar al extremo de cumplimiento de meta anual y mensual en un 169%. Lo anterior se ha alcanzado por medio de implementación de estrategias de retención de clientes actuales y vinculación de nuevos clientes que no conocían el producto de captación a plazo, así como la extensión de la aplicación de la estrategia hacia los vínculos familiares existentes en los diferentes núcleos que componen los colaboradores de los centros de negocios.



No dejo de expresar la vulnerabilidad que existe en mantener el comportamiento creciente de esta gráfica, mismo que es preciso vigilar diariamente, desde el punto de vista de comportamiento como desde el que corresponde a la vigilancia de aplicación permanente de estrategia de retención y de vinculación.

### c. Recuperación M> 90 días.

La recuperación de cartera morosa es un elemento muy sensible dentro de los resultados integrales del Centro de Servicios Financieros. El año se ha comportado de forma tal que es preciso mantener la vigilancia en el tema a pesar que se ha logrado reversar casos que ya habían alcanzado etapas muy avanzadas en el proceso judicial de recuperación.

Los datos consolidados del Centro de Servicios Financieros apuntan a concluir un año con resultados exitosos, dado que a esta fecha hay un crecimiento de ₡130 millones por debajo de la meta establecida al 30 de setiembre y ₡285 millones por debajo de la meta anual, tal como se puede apreciar en la siguiente grafica.

No obstante lo anterior, si es importante aclarar algunas particularidades del tema de morosidad que deben vigilarse en la recta final del 2012:

- Mantener gestiones de recuperación de los dos casos principales que afectan a la Oficina Periférica de Santo Domingo.
- La brecha existente entre meta final 2012 y resultado alcanzado a la fecha en Periférica de Tibás y Periférica Cinco Esquinas es muy estrecha.
- Velar por los procesos judiciales de los dos clientes morosos mas importantes del Centro de Servicios Financieros de Moravia, ambos con procesos judiciales altamente avanzados y próximos a adjudicación salvo que se concrete arreglo extrajudicial.

#### d. Rentabilidad.

Se entregan las 4 oficinas con rentabilidad al cierre del 31 de agosto que es el último registro existente.

Dichas oficinas acumulan un total de  $\text{¢}44.511$  millones en activo productivo, que ha generado al 31 de agosto una utilidad operativa acumulada sobre activo productivo de  $\text{¢}1.976$  millones, lo cual equivale al 5.41% de rentabilidad operativa.

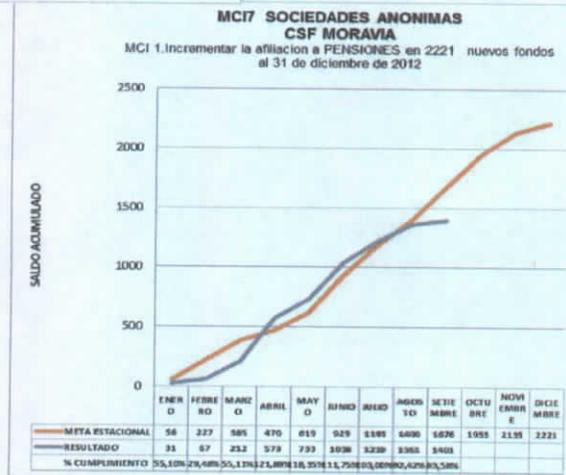
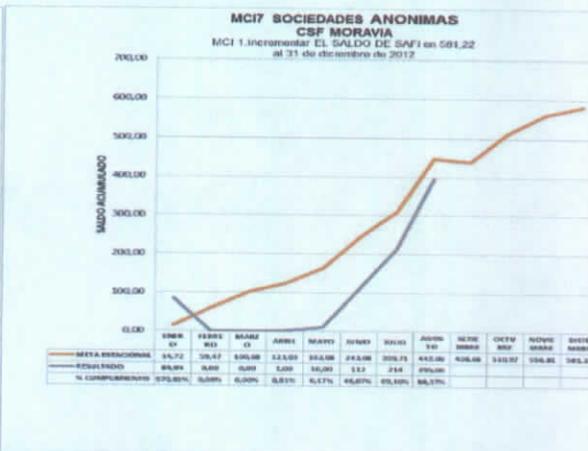
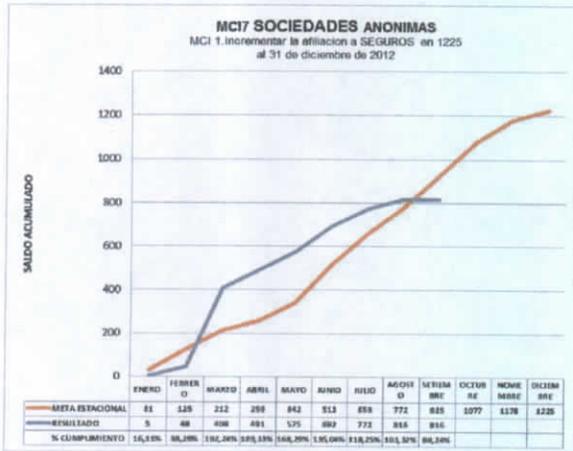
El cuadro adjunto detalla la situación individual del CSF y de cada una de las oficinas adscritas.

CENTRO	CENTROS DE NEGOCIO	A ago-12		A ago-12		A ago-12		Base dato jul-12
		U.O. ACT.	PROD.	U.O. ACUM.	PROM. MENS. ACT.	PROD.	INDICADOR ANUAL SIMULADO (X)	
350360	TIBÁS	4,78%	451.344			9.445.149		7,10%
350560	MORAVIA	3,65%	970.772			26.825.500		5,56%
351030	SANTO DOMINGO	6,48%	337.667			5.207.756		9,92%
351190	CINCO ESQUINAS DE TIBÁS	6,72%	217.109			3.232.729		10,00%

#### e. Sociedades Anónimas (Gestión Corporativa)

Esta labor fue muy enriquecedora, dado que se logró alcanzar un nivel de compromiso distinto en el Centro de Servicios Financieros de Moravia y sus periféricas Adscritas, potenciando la venta cruzada de productos que se comercializan por medio de las diferentes sociedades anónimas y con ello trasladarse a una cultura de gestión corporativa.

Los principales resultados a mencionar son:



## 2. Cambios habidos en el entorno

Durante el periodo de gestión se apreciaron cambios importantes en indicadores económicos que impactan directamente la morosidad institucional, sean estos la tasa básica pasiva y el comportamiento del tipo de cambio.

Esos indicadores económicos también inciden en la negociación con los inversionistas a plazo y las ofertas de la competencia, llevando al CSF a motivar a nuestros clientes con otros argumentos de venta y fortalezas de la institución en conjunto con una tasa de interés altamente competitiva.

### 3. Estado de la auto evaluación del sistema de control interno institucional

A la semana de haber recibido este Centro de Servicios Financieros, se recibió también la visita de la Auditoria Interna para aplicar evaluación de Riesgo Operativo. Dicha evaluación arrojó un resultado del 16.00% ubicándose en REGULAR. A partir de esa fecha se implementó un plan de trabajo que pretendía que en seis meses se hubiesen corregido todos los hallazgos de la Auditoria Interna y se alcanzara un nivel de exposición al riesgo operativo dentro de los parámetros aceptables.

El resultado final se logro gracias al compromiso y apoyo de todo el equipo de trabajo siendo la ultima calificación el pasado 30 de mayo con un resultado EXCELENTE y un porcentaje de exposición al riesgo operativo del 5%.

SEMPROD		BANCO POPULAR	
		AUDITORIA INTERNA	
		RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO	
		AL: 30/05/2012	
ZONA/AREA	112	Di. Reg. Este y Oeste	
OFICINA	18	Centro Serv. Fin. Moravia	
RESPONSABLE		BARRIOS LETON Y SOLENA	
DESDE	21/05/2011		
RUBRO EVALUADO:	5	Operaciones *	

UNIVERSO EVALUABLE	
TOTAL DE MEDIDAS	TOTAL DE PUNTOS
195	9,140

UNIVERSO EN RIESGO	
TOTAL DE MEDIDAS	TOTAL DE PUNTOS
7	493

TOTAL MEDIDAS DIRECTAS		TOTAL MEDIDAS INDIRECTAS	
7	0	0	0
TOTAL DE PUNTOS	TOTAL DE PUNTOS	493	0

NIVEL DE EXPOSICION AL RIESGO	
5	EXCELENTE

Por su parte, los resultados de las autoevaluación de Control Interno en apego a la circular SUGEF 24-00 y que ejecuta la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión se detallan en el siguiente cuadro:

AÑO	Fecha	PORCENTAJE	CALIFICACIÓN
2011	CSFM-1595-2011 12-09-2011	7%	SATISFACTORIO

Las oficinas periféricas adscritas también muestran excelentes resultados de su gestión de riesgo, misma que también forma parte de las responsabilidades de seguimiento y supervisión de este Centro de Servicios Financieros, el siguiente cuadro muestra la información de referencia:

<b>Nombre de la Oficina</b>	<b>Fecha de la Evaluación</b>	<b>Resultado</b>
Periférica Tibás	27 de enero 2012	Excelente
Periférica Santo Domingo	01 de setiembre 2011	Satisfactorio
Periférica Cinco Esquinas	27 de setiembre 2012	Satisfactorio

#### **4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno del Centro de Servicios Financieros Moravia**

El seguimiento y revisión constante han sido los principales impulsores de la mejora en los resultados, dentro de las acciones emprendidas se puede mencionar la asignación de responsabilidades en las diferentes áreas y personas que las integran y que a su vez son los generadores y activadores de las diferentes medidas de riesgo operativo.

Se atienden las recomendaciones generales e informes de la Auditoría Interna que se remiten a través de la Dirección Regional Central para autoevaluaciones a nivel interno. Además de valorar los informes de Contraloría de Servicios y Unidad Técnica.

Otra de las acciones emprendidas son reuniones con el personal, memorándum, oficios sobre las medidas a corregir e implementar producto de la autoevaluaciones de la oficina, y/o aplicaciones de auditoría interna, y sus recomendaciones.

El nivel gerencial realiza visitas periódicas a las oficinas adscritas con el objetivo de monitorear el cumplimiento de las normas de riesgo operativo; asimismo, cuando una oficina obtiene una calificación de riesgo alta, se brinda un mayor seguimiento para verificar que se ejecute el plan de acción necesario para solucionar los problemas detectados.

Referente a la Ley 8204, se logro realizar un archivo de control digital que nos permite tener un control ágil y oportuno para satisfacer las consultas o documentación solicitada por la Oficialía de Cumplimiento.

#### **5-Principales logros alcanzados durante la gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad**

Como alcance principal se considera el acercamiento con la comunidad y mayor presencia en instituciones públicas y privadas.



Para alcanzar ese objetivo se realizaron ferias regionales en los parques de las comunidades y en los parqueos de las diferentes oficinas a cargo, marcando una diferencia con años anteriores percibiendo un banco más agresivo en acercamiento a los clientes de la zona de influencia.

Se utilizó ampliamente la móvil institucional, llevando el banco a más de 18 empresas públicas y privadas y teniendo presencia adicional en más de 35 stands en las diferentes organizaciones. Se hicieron 4 volanteos locales en los principales semáforos de la zona de influencia entregando más de 8.000 volantes como medio promocional para incrementar la colocación por los diferentes canales. En este volanteo se logro obtener los permisos municipales para la instalación del globo de Crédito Popular, lo que hizo que aun se resaltara mas la presencia de la institución en la zona.

Se incremento la cantidad de empresas amigas pasando de 5 Instituciones Publicas a 10, incorporando al grupo de seguimiento y gestión proactiva 5 organizaciones que agrupan a más de 5.000 empleados activos permitiendo con eso incrementar la integración de productos y servicios que ofrece el conglomerado a esa población laboral. Se logro acercamiento con tanto con móviles como con stands en empresas privadas de renombre en la zona, lo que también promueve la integración de productos y servicios aunque se nota una mayor dificultad de acceso en las empresas privadas.

Complementariamente se concreto una buena relación con los principales líderes de opinión de la zona de influencia, desde los integrantes de la Junta de Crédito Local, hasta los alcaldes y alcaldesa municipales, lideres religiosos y miembros de juntas comunales.

Por medio de un canal de comunicación fluido se alcanzaron buenas alianzas con el Centro de Negocios de Desarrollo generando negocios compartidos desde la referencia de un crédito hasta la canalización de los productos de integración de ese crédito por medio del Centro de Servicios o algunas de sus oficinas.

Otro logro por resaltar fue la capacidad del equipo de trabajo de ajustarse a un modelo de venta de productos a nivel corporativo integrando como propios los productos que se comercializan por medio de las sociedades anónimas. A esta fecha quedan en la oficina capacitados los equipos de trabajo para la comercialización de productos de seguros autoexpedibles así como se logra la acreditación de 6 colaboradores como nuevos asesores en fondos de inversión.

## **6. Estado de los proyectos más relevantes**

Como parte de la gestión realizada, algunos proyectos requieren la continuidad correspondiente, de forma tal que se puedan concluir con éxito generando beneficios Institucionales a nivel de negocio y de imagen, dentro de los más relevantes se mencionan:

- a. Por medio del acercamiento realizado con la Sucursal de la Caja Costarricense del Seguro Social, esta pendiente de ejecución la feria de salud "Moravia Saludable", en la cual el Banco tendrá una participación con mini vallas y toldos. Dicha actividad se realizará en la carretera principal en la que están ubicadas las oficinas del CSF Moravia. Los detalles se pueden encontrar en oficio CSFM-1514-2012.
- b. Gestión para instalación de cajeros automáticos en las siguientes zonas de influencia:
  - a. Seguimiento al contacto con Director de Gestión del ICE para lograr instalación de cajeros automáticos en ICE COLIMA e ICE TIBAS, sobre el particular puede encontrar en los registros de seguimiento amplia información de gestión inclusive de etapas anteriores. Actualmente el proceso de encuentra en revisión del sitio propuesto anteriormente para ICE COLIMA, de forma que éste pueda ser validado y se continúe con el tramite. Con esa gestión también es posible dar respuesta al oficio DRC-1099-2012.
  - b. Por medio del CSFM-1499-2012, del 17 de setiembre se envió el formulario "Criterios Estratégicos para la instalación de nuevos cajeros automáticos y buzones para depósito nocturno" correspondiente al Archivo Central del Banco Popular en La Florida de Tibás.
  - c. Por medio del CSFM-1542-2012, del 25 de setiembre del presente se envía nota a Dirección Regional Central para la instalación de cajero automático en las nuevas instalaciones de la ACOE, posterior a la atención de dicha nota, se debe elevar propuesta a junta directiva de ACOE, para la decisión final.
- c. Dar seguimiento a CSFM-1097-2012, en el cual se solicita curso formativo para las jefaturas de las oficinas periféricas adscritas y del CSF, a fin que se logre un manejo de bases de datos y tablas dinámicas en los programas de Excel y Access, mismos que son de uso diario en las diferentes oficinas y herramienta de aplicación de estrategia. Este seguimiento será a nivel de Desarrollo Humano y Organizacional.
- d. Con carácter de alta importancia dar seguimiento a oficios CSFM-1525-2012 y CSFM-1518-2012, ambos relacionados con la solicitud de Patente Municipal para el CSF Moravia, requerimiento planteado por parte de dicho gobierno local.
- e. Seguimiento y gestión en lo que corresponde al CSF Moravia para la puesta en operación de la oficina Periférica de Plaza Lincoln, los criterios de diseño se ratificaron mediante oficio CSFM-1538-2012 y la solicitud inicial se dio mediante oficio CSFM-1417-2011.
- f. Mediante CSFM-1538-2012, esta en proceso el traslado del edificio actual a otras instalaciones que cumplan con los requerimientos planteados que mejoren el servicio al cliente del CSF Moravia, el seguimiento a los avances se darán por medio de la Dirección Regional.
- g. Seguimiento continuo y permanente a la atención de requerimientos relacionados con el cumplimiento y aplicación de la ley 8204.



A pesar que ya se mencionó en el apartado n. 1 de este informe, se reitera la importancia de trabajar diariamente la sostenibilidad de los saldos de carteras de crédito y captación, así como de la recuperación de créditos morosos, cantidad de clientes de ahorro a plazo y otros temas relacionados con las MCI asignadas al grupo de oficinas del Centro de Servicios de forma tal que se logre el cumplimiento de las mismas metas crucialmente importantes asignadas para el cierre del 2012.

### **7. Administración de los recursos financieros.**

Se formuló el presupuesto anual operativo para los diferentes años como lo establece el Proceso de Presupuesto con el cual se logró y se podrá llevar a cabo las labores de operación normal del Centro de Servicios Financieros Moravia y Periféricas adscritas.

A través de la Unidad de Contabilidad, se llevó a cabo un estricto seguimiento al Presupuesto asignado de las oficinas.

El presupuesto es monitoreado a través de la herramienta denominada SIPRE y con los lineamientos institucionales establecidos para tal efecto.

Además se realizan las gestiones pertinentes para atender medidas relacionadas en cuanto al tema de contención del gasto, como una responsabilidad inherente a cualquier administración de recursos financieros y con compromiso potenciado en el caso que se refiere a administración de fondos públicos.

### **8-Sugerencias para la buena marcha del Centro de Servicios Financieros Moravia**

Considero que el éxito logrado en este periodo de trabajo ha sido por medio del involucramiento del personal a cargo en cada una de las tareas que exigen trabajo en equipo para el logro de resultados. Asignación de responsabilidades claras respecto a temas de riesgo, de alcance de metas y de roles claramente establecidos.

Comunicación constante con el personal, tanto de éxitos o triunfos como de situaciones que no se pudo concluir exitosamente, analizar en conjunto las lecciones aprendidas de esas experiencias y muy importante lograr por medio de la participación con ideas y planes de trabajo la vinculación del grupo y un alto porcentaje de responsabilidad. Mantener como parte de la cultura de los colaboradores de las oficinas el control interno y servicio al cliente, seguir trabajando para que estos estén intrínsecos en cada uno de ellos, de lo contrario no se transformara en cultura organizacional.

### **9-Observaciones sobre otros asuntos de actualidad**

No se consideran observaciones al respecto.



**10- Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.**

No existen directrices emitidas por la Contraloría General de la República para el Centro de Servicios Financieros Moravia.

**11- Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.**

No se emitieron disposiciones al Centro de Servicios Financieros Moravia.

**12- Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.**

Las recomendaciones de la Auditoría Interna se han atendido de conformidad con los requerimientos establecidos y los plazos señalados. A la fecha no existen informes u observaciones pendientes de atender.