

16 de abril 2010

CSFG-605-2010

Licenciado
Omar Sanchez Lizano, **Director**
Dirección Regional Central

Estimado señor:

De conformidad con la circular DDHO-C-05-2010 del 14 de enero del 2010, emitida por la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional, adjunto Informe de Gestión correspondiente al período comprendido entre el 08 octubre 2007 y el 06 de marzo 2010.

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 relacionados con los pormenores del negocio bancario, resultados y estrategias, así como cambios implementados.

Deseo aclarar que en atención al documento DDHO-191-2010, recibido en esta oficina el 24 de marzo 2010 y que se refiere a la devolución del Informe Final de Gestión correspondiente a mi labor como gerente a.i. del Centro de Servicios Financieros de Moravia informe remitido oportunamente con el documento CSFM-21-2010 y que indica "...el informe presentado no atiende lo solicitado por la Contraloría General de la República en su directriz D-1-2005-CO-DFOE...", obedece a que se utilizó el formato solicitado por la Dirección Regional según oficio DRC-2768-2009 del 30 de noviembre 2009. "Esquema de Informe de Gestión", del cual se remitió copia a Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional, quien en su momento no objetó las instrucciones de mi superior inmediato. Cabe mencionar que este documento CSFM-21-2010 le permite a mi sucesor conocer a detalle todos los aspectos relacionados de la oficina, entorno, clientes, actividades, entre otros.

Se procede adjuntar el Informe Final de Gestión según lo indicado.

Atentamente,

MBA. Róger Benavides Villalobos,
Gerente a.i.

cc: Física y Magnética

Mrh, Sandra Ma Valerín Martínez, Directora, **Dirección Desarrollo Humano y Organizacional.**

Licda Silvia Goyez Rojas, **Coordinadora Banca Fácil.**

MBA, Wilberth Montoya Fernández, **Gerente a.i. CSF 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 a.i. del Centro de Servicios Financieros de Moravia es del 08 de octubre del 2007 hasta el 06 de marzo del 2010, 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 negocio bancario:

- 1- Colocación.
- 2- Morosidad.
- 3- Captación.
- 4- Estrategias de negocios.

Además, expone las principales, inauguraciones o aperturas de oficinas y traslado de edificio, ajustes realizados en la estructura de negocios, cambios de jornadas, etc.

Asimismo, se incorporan aspectos de control de morosidad realizados en los últimos meses con el objetivo de disminuir los indicadores de calidad de cartera y lograr negociaciones de pago satisfactorias para los intereses del Banco.

Adicionalmente, se indican los aportes logrados en las estrategias de promoción de productos en función del comportamiento de mercado y los clientes del Banco.

En lo referente al Control Interno, se mencionan los aspectos más relevantes en cuanto a mejorar los procedimientos y políticas que contribuyan al fortalecimiento del Control Interno, tanto en el Centro de Servicios Financiero y en las periféricas adscritas.

En materia de la Ley 8204, se detalla las principales acciones y los alcances en lo referente al control de la legitimación de capitales y confección de la Política Conozca su Cliente.

Resultados de la Gestión

1. Referencia sobre la labor sustantiva de la Dirección Regional Central

Como parte fundamental de la labor sustantiva del Centro de Servicios Financieros Moravia, se proyectó realizar una comunicación fluida con las periféricas adscritas con el objetivo de estandarizar los procedimientos y estrategias de negocios.

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.

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.

A continuación se detalla los resultados obtenidos en los principales rubros del Banco, sin embargo, se debe indicar que para el año 2009, existió una reorganización y distribución de las periféricas adscritas a los Centros de Servicios Financieros y Sucursales, al cierre del año 2008, pertenecían al CSF Moravia las periféricas de Tibás, Uruca y Coronado, sufriendo la siguiente modificación para el año 2009 y quedando así: Tibás, Santo Domingo y Cinco Esquinas de Tibás que inició operaciones en 23 de junio, 2009.

Cartera de Crédito.

La Cartera de Crédito muestra un crecimiento acumulado de ¢5.602.80 millones al cierre del año 2008 y un crecimiento ¢2.775.81 millones para el cierre del año 2009, lo que concluyó en un crecimiento total de 8.378.61 millones. Es importante mencionar que durante el 2009 se experimentó una contracción de crédito en el sistema bancario nacional justificado por el tema de la crisis económica a nivel nacional e internacional y el recelo particular de los clientes que fueron cautelosos para optar por un crédito. Además al cierre de febrero 2010, se muestra un crecimiento acumulado de 56.55 millones de colones.

F_ARCH	Tasa Int.	CANTOPER	SALDO	Crec Acum	Crec %	M>90	FR
28/02/2010	20,67%	13.152	28.433.033.662	56.557.954	0,20%	3,25%	4,52%
F_ARCH	Tasa Int.	CANTOPER	SALDO	Crec Acum	Crec %	M>90	FR
31/12/2009	21,14%	16.675	29.087.493.709	2.775.819.188	10,55%	5,49%	6,41%
F_ARCH	Tasa Int.	CANTOPER	SALDO	Crec Acum	Crec %	M>90	FR
31/12/2008	20,59%	17.720	29.333.056.946	5.602.801.380	23,61%	1,76%	2,96%

CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS GOICOECHEA

El cumplimiento de meta de crecimiento de cartera total para el período 2009, fue del 166.71% como conglomerado del CSF Moravia y sus periféricas adscritas.

SUCURSAL	CSF MORAVIA	La meta de Desarrollo del CSF Moravia debe ser cumplida por el CSF Catedral y Heredia debido al cambio de modelo de atención centralizado, el Ejecutivo de Moravia se traslado a CND de Tuornon el 21 de setiembre 2009 y la Ejecutiva de Santo Domingo al CND el 01 de octubre 2009.
OFICINA	(Todas)	
REGION	(Todas)	
PRODUCTO	(Todas)	

OFICINA NOMBRE	dic-08	Crec Acum	Cump Acum	META_NOVIEMBRE	Cump Anual	META_ANUAL
CSF MORAVIA	20.032,50	524,17	84,48%	620,44	74,58%	702,78
PER SANTO DOMINGO	1.277,21	859,97	442,18%	194,48	392,04%	219,36
PER TIBÁS	4.324,05	248,43	127,74%	194,48	113,25%	219,36
PER. CINCO ESQUINAS		636,15	327,09%	194,48	290,00%	219,36
Total general	25.633,75	2.268,71	188,45%	1.203,89	166,71%	1.360,86

Para el caso de la cartera financiera, incluye los productos de Personal, Personal Hipotecario y Back to Back, se logra el objetivo en todas las oficinas, en el período 2008 la cartera se incremento en ¢3.539.41 millones y el 2009, en ¢2.221.79.

Periodo 2008

OFICINA NOMBRE	dic-07	dic-08	Crec Acum	Cump Acum
CORONADO	0,00	843,97	843,97	70,33%
CSF MORAVIA	7.733,35	9.124,91	1.391,56	80,91%
PER LA URUCA	1.441,38	2.008,57	567,18	52,74%
PER TIBÁS	3.410,85	4.147,55	736,70	73,26%
Total general	12.585,58	16.125,00	3.539,41	70,77%

Periodo 2009

OFICINA NOMBRE	dic-08	Crec Acum	Cump Acum	META_NOVIEMBRE	Cump Anual	META_ANUAL
CSF MORAVIA	9.124,91	551,43	130,08%	423,92	115,33%	478,14
PER SANTO DOMINGO	943,13	808,51	415,72%	194,48	368,58%	219,36
PER TIBÁS	4.147,55	244,98	125,96%	194,48	111,68%	219,36
PER. CINCO ESQUINAS		616,87	317,18%	194,48	281,22%	219,36
Total general	14.215,59	2.221,79	220,55%	1.007,37	195,54%	1.136,21

CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS GOICOECHEA

Al valorar la cartera social durante el período a cargo se contactaron a los desarrolladores para generar valores agregados y procurar ante todo brindar el mejor servicio, tanto al cliente como al desarrollador y un compromiso con los tiempos de respuesta, lo que permitió un crecimiento del saldo durante el período 2008 de ¢1.558.22 millones, lo que evidencia el éxito de la estrategia aplicada y para el año 2009, se determina un decrecimiento acumulado de 142.04 millones, esto por lo indicado anteriormente la recesión de la economía nacional e internacional, así como la variación y conformación de las oficinas periféricas.

Periodo 2008

OFICINA NOMBRE	dic-07	dic-08	Crec Acum	Cump Acum
CORONADO	0,00	141,59	141,59	43,88%
CSF MORAVIA	7.286,82	8.450,53	1.163,71	96,14%
PER LA URUCA	1.197,07	1.404,11	207,04	28,34%
PER TIBÁS	130,61	176,49	45,88	13,69%
Total general	8.614,50	10.172,72	1.558,22	59,96%

Periodo 2009

OFICINA NOMBRE	dic-08	Crec Acum	Cump Acum	META NOVIEMBRE	Cump Anual	META ANUAL
CSF MORAVIA	8.450,53	-178,54	-172,46%	103,52	-143,24%	124,64
PER SANTO DOMINGO	334,08	8,77	0,00%	0,00	0,00%	0,00
PER TIBÁS	176,49	3,45	0,00%	0,00	0,00%	0,00
PER. CINCO ESQUINAS		19,28	0,00%	0,00	0,00%	0,00
Total general	8.961,10	-147,04	-142,04%	103,52	-117,97%	124,64

Cartera de Desarrollo

El comportamiento y la evolución de este CSF en esa cartera ha sido notorio con el tiempo, y además una vez fortalecido el equipo de trabajo de la unidad de Desarrollo de esta oficina se nota que en el apoyo brindado por la parte de captación y seguimiento de esta cartera ha contribuido, como equipo de trabajo, logren el objetivo final, que es cumplimiento de meta y seguimiento de la estrategia.

A partir del mes de enero 2010 la meta y saldo de cartera de Desarrollo del CSF Moravia y Periférica de Santo Domingo se traslada al Centro de Negocios de Desarrollo Tournón y Heredia respectivamente, debido al cambio de modelo de atención centralizado solicitado por el Director Regional Central y en coordinación con la Gerente Regional de la Banca de Desarrollo, por tanto, el Ejecutivo de Moravia se traslada a CND de Tuornón el 21 de setiembre 2009 y la Ejecutiva de Santo Domingo al CND de Heredia el 01 de octubre 2009. Sin embargo con el traslado de los ejecutivos se cumplió la meta en un 95.14%

Resultado dic-08	Resultado dic-09	Crec Acum	% Cump. Mensual Meta	Saldo Meta Dic-2009	% Cump. Anual Meta

CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS GOICOECHEA

2.457,06	2.432,75	-24,31	95,14%	2.557,06	95,14%
----------	----------	--------	--------	----------	--------

Meta de estimación de crédito y morosidad

En cuanto a la calidad de cartera se realizaron esfuerzos para reforzar la unidad de cobro, asimismo se ha distribuido la labor de recuperación de manera que los analistas que recomiendan el crédito también deben hacer una gestión de cobro, eso en el caso de que el crédito se encuentre en una condición morosa. Esa iniciativa ha calado en que los compañeros de crédito realicen un mejor análisis, repercutiendo en la calidad de la cartera de las diferentes líneas y una identificación del cliente con el ejecutivo.

OFICINA	(Todas)
SUCURSAL	CSF MORAVIA
REGION	(Todas)

VARIABLE	OFICINA NOMBRE	sep-09	oct-09	nov-09	Acumulado	Meta Nov-2009	Cump Acum	META ANUAL
ESTIMACION								
	CSF MORAVIA	65,41	106,26	2,54	441,43	176,65	40,02%	188,56
	PER SANTO DOMINGO	2,18	5,09	8,48	37,38	26,91	72,01%	28,73
	PER TIBÁS	-2,88	8,04	-2,68	138,95	173,56	124,91%	185,27
	PER. CINCO ESQUINAS	0,87	0,63	0,91	3,00	0,00	0,00%	0,00
Total ESTIMACION		65,56	120,01	9,26	620,76	377,12	60,75%	402,56
MOROSIDAD								
	CSF MORAVIA	160,55	292,55	-13,92	584,98	75,23	12,86%	80,31
	PER SANTO DOMINGO	2,81	4,28	7,41	21,31	0,00	0,00%	0,00
	PER TIBÁS	25,49	5,06	10,35	116,46	97,89	84,05%	104,50
	PER. CINCO ESQUINAS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00
Total MOROSIDAD		188,85	301,89	3,83	722,76	173,12	23,95%	184,80

En cuanto a las colocaciones brutas registradas durante el 2009, se logró ¢6.843.32 millones lo cual representa el 4.29% de las colocación de la Región Central.

COLOCACION POR CENTRO FINANCIERO

CSF	31/12/2009	Diciembre	UDS DEL MES	ACUMULADO	UDS ACUMULADO
MORAVIA	0	377.085.000	69	3.576.219.773	1.051
TIBAS	0	99.693.000	46	1.341.191.371	741
SANTO DOMINGO	0	112.073.600	38	1.158.142.316	563

CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS GOICOECHEA

5 ESQUINAS,	0	114.608.450	59	767.771.626	437
TOTAL				6,843,325,086	

Las estrategias implementadas en materia de colocación así como el seguimiento realizado de los planes de negocios y de la situación del mercado, contribuyeron con los resultados reflejados al cierre del 2009, también por efecto crisis económica, en el cual muchos sectores se vieron perjudicados afectando de manera negativa las carteras de crédito de los entes financieros, lo que provocó una desmejora como el caso del indicador factor de riesgo, se implemento los diferentes mecanismos para las Negociaciones de Pago entre esos el de la Disminución de Tasa de Interés para los cliente que lo necesiten y que demuestren que sus ingresos se vieron desmejorados

Captación de Ahorros

En cuanto al tema de Captación de Ahorros, al cierre del 2009 se muestran los resultados en el siguiente cuadro:

Ahorro Voluntario

SALDO AJ 12/08	SALDO AJ 12/09	CREC ACUM	META DIC	Cump. Acum.	META ANUAL
3.404,01	3.795,99	391,98	524,82	74,69%	524,82

Cuenta corriente

SALDO AJ 12/08	SALDO AJ 12/09	CREC ACUM	META DIC	Cump Acum	META ANUAL
652,44	694,16	41,71	-96,46	-43,24%	-96,46

Ahorro a plazo

SALDO AJ 12/08	SALDO AJ 12/09	CREC ACUM	META DIC	Cump. Acum	META ANUAL
19.243,19	20.733,77	1.490,57	3.584,83	41,58%	3.585

El cumplimiento de ahorro voluntario se logró en un 74.69% producto de la situación actual del mercado financiero. En Cuentas Corrientes se logró un -43.24% y el Captación de Ahorro a Plazo, cumplió el 41.58% de la meta proyectada para fin de año.

Se implementa la estrategia a lo largo de la gestión un programa de seguimiento de la cartera activa, llamando a los clientes que se les vence el certificado. Con las bases de datos se trabaja continuamente la celebración de épocas especiales del año, sean: cumpleaños, navidad, o bien algún evento especial, de acuerdo con la cultura del cliente. Se efectuaron eventos a los clientes de BP Global, (desayunos y cenas) con una presentación para informar sobre los alcances del Banco Popular y en especial los potenciales prospectos de inversión.

Rentabilidad

El nivel de Rentabilidad del CSF y Periféricas adscritas al cierre de Diciembre del 2009 es de 5.65% con una utilidad operativa de ¢1.529 millones. Las periféricas adscritas sobrepasaron la meta de rentabilidad y el CSF Moravia alcanzo el 86.43%, siendo el tercer lugar a nivel nacional en utilidades operativas con 776.62 millones.

RENTABILIDAD

OFICINA NOMBRE	Utilidad Operativa	Prom mens activo Productivo	Meta	% Utilidad lograda	Diferencia
C.S.F. MORAVIA SANTO DOMINGO	776.629	19.685.919	4,57%	3,95%	-0,62%
TIBAS CINCO ESQUINAS	139.629	2.703.169	4,52%	5,17%	0,64%
TIBAS CINCO ESQUINAS	594.220	7.572.193	5,50%	7,85%	2,35%
TIBAS CINCO ESQUINAS	19.466	831.072	0,00%	0,00%	0,00%
TOTAL	1.529.944	30.792.353	14.59	5.65	0

2. Cambios habidos en el entorno

Durante el año 2007 el Banco experimentó una bonanza en crédito sumamente satisfactoria, producto de tasas de mercado bajas y un alto crecimiento en el sector constructivo.

A partir del 2008 y 2009, el mercado financiero se ve afectado por la crisis internacional que golpea a la economía costarricense. A nivel bancario se produce una contracción en la demanda de crédito de vivienda y crédito en general que afecta a todo el sistema bancario nacional.

Eliminación de la Jornada denominada 3 X 4.

A partir del 05 de enero del 2009 se implementó de la eliminación de la Jornada 3 X 4, lo cual impacto en una disminución en el horario de atención al público, que se vio compensado con las aperturas de diferentes oficinas a nivel nacional esto contribuyo a una estandarización de horarios. También se implementa la rotación de los Gerentes de los Centros de Servicios Financieros adscritos a la Dirección Regional Central y todas las incidencias recursivas en torno a este tema.

Distribución de periféricas adscritas.

Existió una reorganización de las periféricas adscritas a los Centros de Servicios Financieros y Sucursales, al cierre del año 2008 pertenecían al CSF Moravia las periféricas de Tibás Uruca, Coronado, sufriendo la siguiente modificación para el año 2009 quedando así: Tibás, Santo Domingo y Cinco Esquinas de Tibás que inició operaciones en 23 de junio, 2009.

Política Conozca a su Cliente.

Dentro de la norma institucional como una prioridad se establece la Política Conozca a su Cliente el cual tuvo un impacto importante en el ajuste efectuado al final del año 2010, en cuanto a la decisión de hacer cierres masivos de cuentas si el cliente no se presentaba actualizar la política.

Desastre natural.

Existió un deslizamiento de tierras en el residencial La Fabiola que se ubica en el Alto de la Trinidad de Morava que si bien ninguna de estas casas era garantía de nuestra cartera, afecto en la colación de vivienda de ese lugar durante el 2008.

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

En cuanto al nivel de Riesgo Operativo se detalla los resultados durante el período en cuestión:

AÑO	FECHA DE CORTE	OFICIO	CALIFICACIÓN	NIVEL DE RIESGO
2007	18-05-2007	ANS-505-07	2%	Excelente
2008	10-03-2010	ANS-229-08	2%	Excelente
2009	18-09-2009	ANS-752-09	8%	Satisfactorio
2010	12-02-2010	Ans-086-10	4%	Excelente

Se detallan las autoevaluaciones de Control Interno que se apegan a la Sugef 24-00 y que ejecuta la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión para el período:

AÑO	Oficio	PORCENTAJE	CALIFICACIÓN
2008	UTEG-389-2008	3%	Excelente
2009	UEEG-245-2009	7%	Satisfactorio

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

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

5.1 Dentro del objetivo estratégico la Banca Desarrollo establece en su plan de acción que nos refiere a efectuar un acercamiento a la comunidad, por tanto, el enfoque del Centro de Servicios Financieros Moravia abocado a la economía local y en coordinación con la Municipalidad de Moravia, Oficina de la Mujer efectuó una Alianza Estratégica.

Proyección en la Economía Local

El día 12 de enero, 2009 se inició el Curso **“Fortalecimiento de la Gestión Empresarial a Mujeres Empresarias”** mediante un importante esfuerzo realizado en coordinación del Centro de Servicios Financieros de Moravia del Banco Popular y la Oficina de la Mujer de la Municipalidad de Moravia. Con el fin de brindar apoyo a las señoras emprendedoras mediante un enfoque no financiero, que permitió a las participantes, desarrollar ideas que mejoren la estructura de operación y negocio de sus actividades en marcha, como también para aquellas que solamente tenían ideas de negocios sin actividades constituidas.

El curso fue coordinado por el profesor Marco García e impartido por estudiantes universitarios de la carrera de Administración de Empresas como parte del Trabajo Comunal Universitario, además los estudiantes visitaron a las microempresarias en sus negocios y casas de habitación para brindarles el apoyo necesario en el desarrollo del Plan de Negocios.

Con éxito se concluyó la capacitación el día 16 de marzo 2009, con la entrega de títulos a las 27 participantes y la presentación de los planes de negocios y algunos de los productos que con la experiencia y el complemento académico ahora las emprendedoras pueden desarrollar. Esta iniciativa aumenta la participación de la institución en la comunidad, la Biblioteca Pública prestó sus instalaciones, los expositores brindaron sus servicios como parte del trabajo comunal universitario; estas características únicas le brindan un valor agregado a este tipo de actividades de capacitación en tiempos de contención del gasto.

Además del posible financiamiento según el marco estratégico de la Banca Social para atender el desarrollo empresarial a las poblaciones excluidas por la banca convencional, dando como resultado la colocación de varios créditos.

Para dar continuidad al proyecto, esta labor se efectuó también en la Municipalidad de Tibás, solo está pendiente efectuar el acercamiento en la Municipalidad de Santo

Domingo, que se debe coordinar con Ronny Moya en el Centro de Negocios de Desarrollo en Tournón.

5.2. Acercamiento con las principales instituciones públicas y privadas con la zona de influencia para atender el plan de negocios y plan de trabajo para los años 2008-2009 en la promoción de los productos de colocación y captación durante el proceso se logro conformar una mini unidad de procesamiento interna, con gran éxito.

5.3 Se logra aplicar la estrategia y orientación establecidas por la Gerencia General y el Proceso de Gestión Cobratoria y en coordinación con la Dirección Regional Central en cuanto a la estructura de cobro y forma de trabajo para minimizar el impacto de morosidad y cobro judicial durante el período o crisis nacional o internacional.

5.4. Instalación del cajero automático en la Clínica Clorito Picado en Cinco Esquinas de Tibás.

5.5. Aperturas o traslados de oficinas:

- En marzo 2008, se apertura e inaugura la oficina Periférica en Coronado.
- En febrero 2009 se traslado de edificio de la oficina Periférica de Tibás e inauguración de la misma;
- Junio 2009 apertura de la Oficina Cinco Esquinas de Tibás e inauguración.

5.6 Se establecieron convenios en diferentes empresas que se ejercieron a través del programa Ventajas Popular para el año 2009 para un total de 6, aplicándose en tipo de convenio crédito y descuento.

5.7 Pagos de salarios con instituciones de la zona de influencia.

6. Estado de los proyectos más relevantes

Como parte de la gestión realizada, algunos proyectos requieren la continuidad del caso, entre los cuales cito:

6.1 Durante el periodo de gestión se efectuó un acercamiento con el Alcalde de la Municipalidad de Moravia, Lic. Edgar Vargas Jimenez, apoyando diferentes actividades de la comunidad, Día Internacional de la Música, Pequeñas Empresarias, entre otras. Presentado ofertas para inversiones y crédito, a hoy se está en proceso de negociación para constituir un crédito y mejorar las condiciones del Estadio Municipal, entre otros proyectos.

6.2 El dueño del Edificio, está en proceso de presentar los documentos para adquirir uno de dos terrenos adjuntos al inmueble, a través de una ampliación del crédito de Uso Múltiple, y solventar el problema del parqueo, este es un tema prioritario para el servicio de nuestros clientes y una necesidad eminente, por lo que se requiere brindar prioridad.

6.3 Cajero automático ICE Colima de Tibás. Se le comunica a la Dirección Central con el visto bueno el formulario "Criterios Estratégicos para la solicitud de instalación de nuevo cajero automático ICE Colima", darle seguimiento a través de la Dirección Regional. Además, se debe

intentar negociar nuevamente instalar el cajero automático en el IFAM o bien valorar otro lugar para tener al menos dos cajeros automáticos en la zona de Moravia.

6.4 Política Conozca a su Cliente, atender 847 casos, actualmente se está trabajando en la localización de los clientes dando un plazo de 10 días para que pasen a la oficina a actualizar los documentos, de no ser así se actuará con base a la Guía de la Política Conozca su cliente y proceder con el cierre de la cuenta

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, que se estableció por parte de la Gerencia General Corporativa una serie de acciones para contribuir con la contención del gasto, donde todo el personal se comprometió a contribuir de diferentes maneras con esta acción, según los oficios GGC-1924-2008 del 15/10/2008, DRC-0462-2009 del 24-02-2009 y GGC-0374-2009 del 05/03/2009.

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

Con la experiencia desarrollada en el puesto se recomienda mantener reuniones periódicas con los colaboradores, exponer los resultados del Banco y de la oficina, aspectos de mercado y situaciones que afectan el cumplimiento de las metas establecidas.

Valorar contar con parqueo para el Centro de Servicios Financieros Moravia, y continuar con las negociaciones establecidas con el dueño del edificio que está en proceso de tramitar un crédito para adquirir una de las propiedades adjuntas, lo que contribuirá a solventar una necesidad de los clientes.

Mantener el control de los inventarios en proceso de ingreso y análisis, así como lo pendiente de giro y continuar con los proyectos habitacionales.

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.

En conclusión en el informe CSFM-0020-2010, se detallan todos los aspectos afines a la operativa de la oficina, entorno, clientes, actividades, y desarrollo del Centro de Servicios Financieros Moravia:

- Compromisos de pago adquiridos con los principales clientes morosos.
- Detalle de principales créditos activos con señales de alerta.
- Estado del avance de Política Conozca a su Cliente, Plan de Actualización y Aseguramiento de Calidad de la Información en la PCSC del Centro de Servicios Financiero Moravia y sus periféricas adscritas.
- Informes que se generan a lo interno y propósito de los mismos.
- Junta de Crédito Local.
- Principales clientes de captación.
- Entre otros.