

CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS MORAVIA

27 de Diciembre 2013

CSFM-2401-2013

M.B.A.

Dannia Villegas Aragón, **Directora**
Dirección Regional Central

Estimada señora:

De conformidad con los procedimientos establecidos para la 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 15 de octubre del 2012 y el 28 de octubre del 2013.

Este informe de entrega de puesto responde a comunicación vía telefónica de Don Juan Carlos Li Guzmán Sub Gerente de Negocios y a correo de la Dirección Regional Central del 18 de noviembre 2013, en el cual se oficializa el traslado a tiempo completo al Centro de Servicios Financieros del Este, en San Pedro de Montes de Oca.

El documento respeta 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. Róger Benavides Villalobos, Gerente
Centro de Servicios Financieros Moravia

C.C.

MBA. Mauricio Duran Ross, **Director a.i. Dirección de Desarrollo Humano.**

Licda. Rainier Hernández Salvatierra, **Jefe Subproceso Banca Fácil.**

MBA. Shirley Barboza Mena, **Gerente 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 15 de octubre del 2012 hasta el 28 de octubre del 2013, 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 agencias adscritas, se realizaron varias actividades de elaboración y ejecución de estrategias tendientes a alcanzar los resultados de metas establecidas tanto para año 2012 como 2013. La ejecución de dichas prácticas estratégicas incluyó 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 Medidas Crucialmente Importantes (MCI) asignadas a cada centro de negocio.

Este proceso de comunicación parte de una coordinación directa con los Jefes 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 agencias adscritas mencionadas en párrafos anteriores son Santo Domingo de Heredia, Tibás, Cinco Esquinas de Tibás y Lincoln Plaza Moravia cada una con su jefatura directa asignada, destacar que esta última agencia se apertura el 22 de abril 2013.

a. Cartera de Crédito.

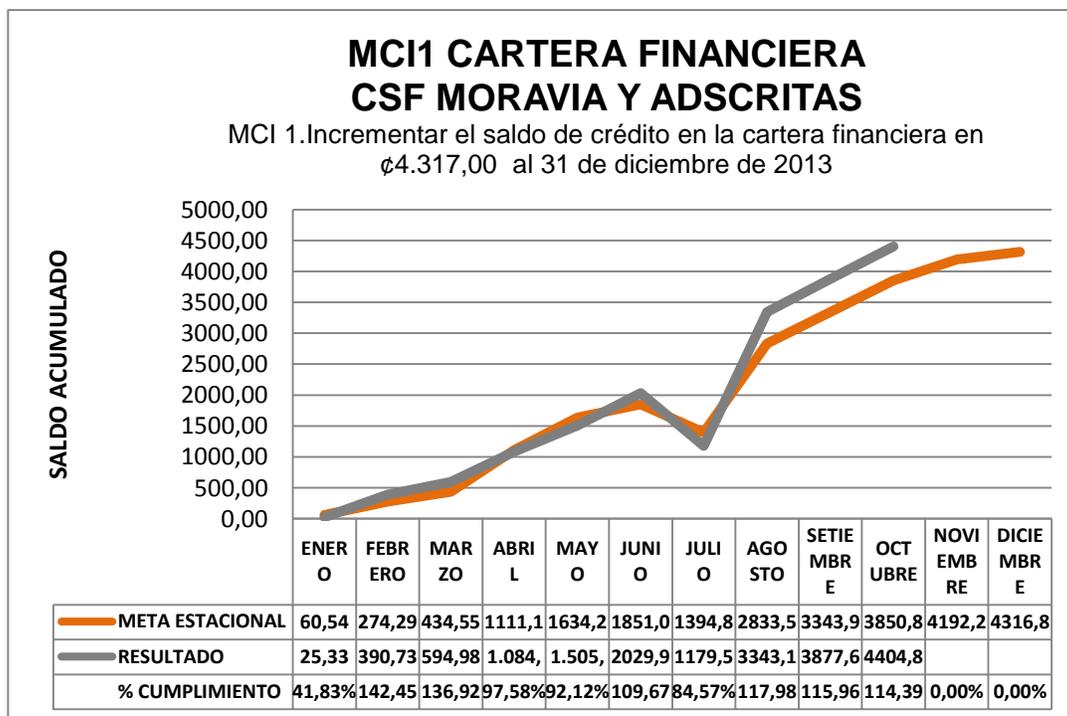
La cartera total del CSF se recibió con cierre de setiembre del 2012 en ¢45.451.26 millones de colones, incluyendo las tres carteras Desarrollo, Social y Financiero, reportando al cierre del mes de octubre 2013 un crecimiento neto de ¢ 8.138.70.

Crecimiento Cartera Total de Crédito Grupo CSF Moravia			
Cartera	Setiembre 2013	.Octubre 2013	DIFERENCIA
DESARROLLO	2.649,11	5.967,31	3.318,20
FINANCIERO	27.176,72	32.460,73	5.284,01
SOCIAL	15.625,43	15.161,92	-463,51
TOTAL	45.451,26	53.589,96	8.138,70

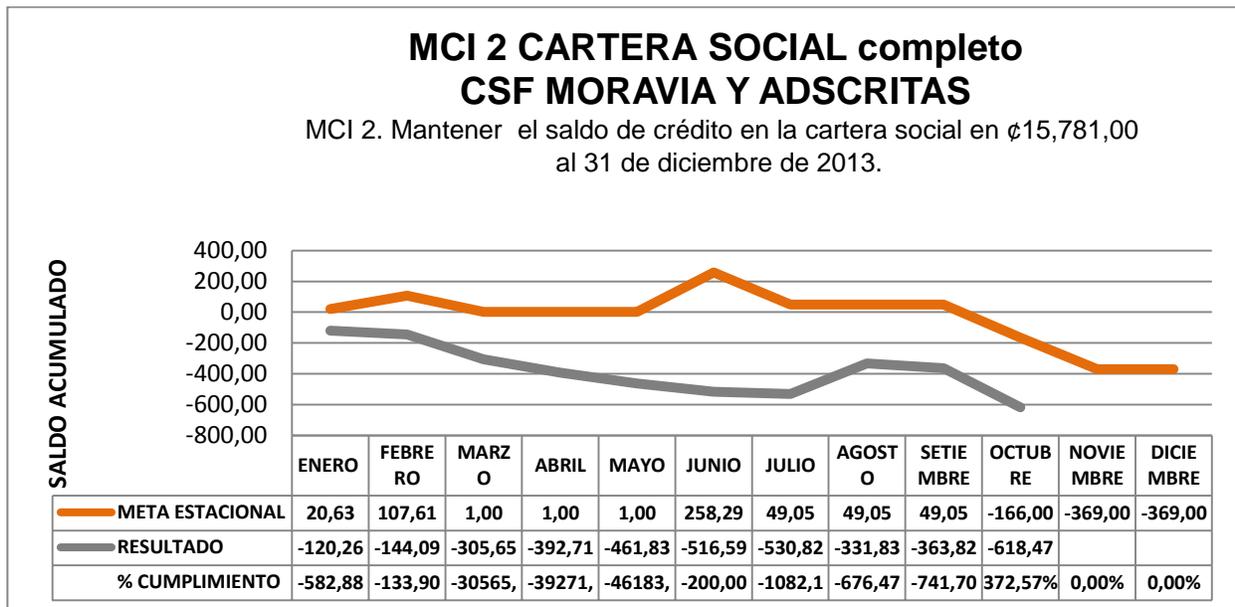
Ese crecimiento, se aprecia con mayor impacto en las carteras financiera y desarrollo que son las que se administran en los Centros de Negocios, así mismo la cartera de desarrollo ha recibido impulso en alianza con el Centro de Negocios de Desarrollo refiriendo y atendiendo clientes de las zonas de influencia,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

Regresando al crecimiento de la cartera financiera, se aprecia un incremento de ¢5.284.01 millones, siendo ésta la cartera que genera mayor utilidad al centro de negocios, por su parte, la cartera social, se establece que la meta para este año 2013, es mantener el saldo al cierre de diciembre 2012.

El año 2013, aun sin concluir se entrega con un cumplimiento anual de la Cartera Financiera y al corte de octubre el alcance es del 114.39% 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 públicas y privadas, uso de la móvil, ferias locales, actividades de retención de clientes, alianza con Banca Fácil entre otros.

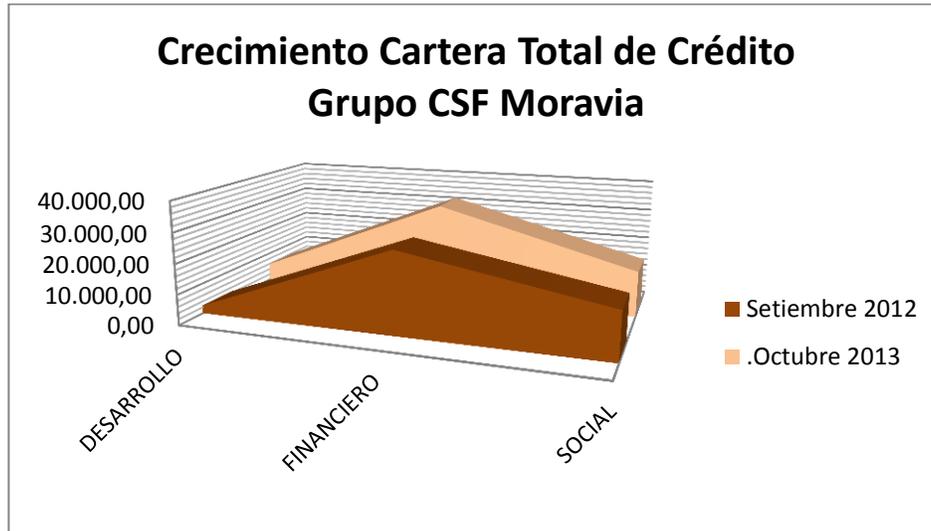


De forma similar se entrega el resultado acumulado de la meta 2013 para Cartera Social, que consiste en mantener el saldo de la cartera social en $\text{¢}15.781,00$ al cierre de diciembre 2012, logrando en este apartado a octubre 2013 un cumplimiento acumulado del 372.57%. Respecto a Cartera Social, 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.



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 ¢30.237.55, teniendo a cargo del ejecutivo BP Global y una asistente 120 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 ¢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 tomó 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 136 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 octubre 2013, se entrega la cartera total de captación a plazo en ¢40.551.91 millones lo cual se puede apreciar en los cuadros y gráficos siguientes:

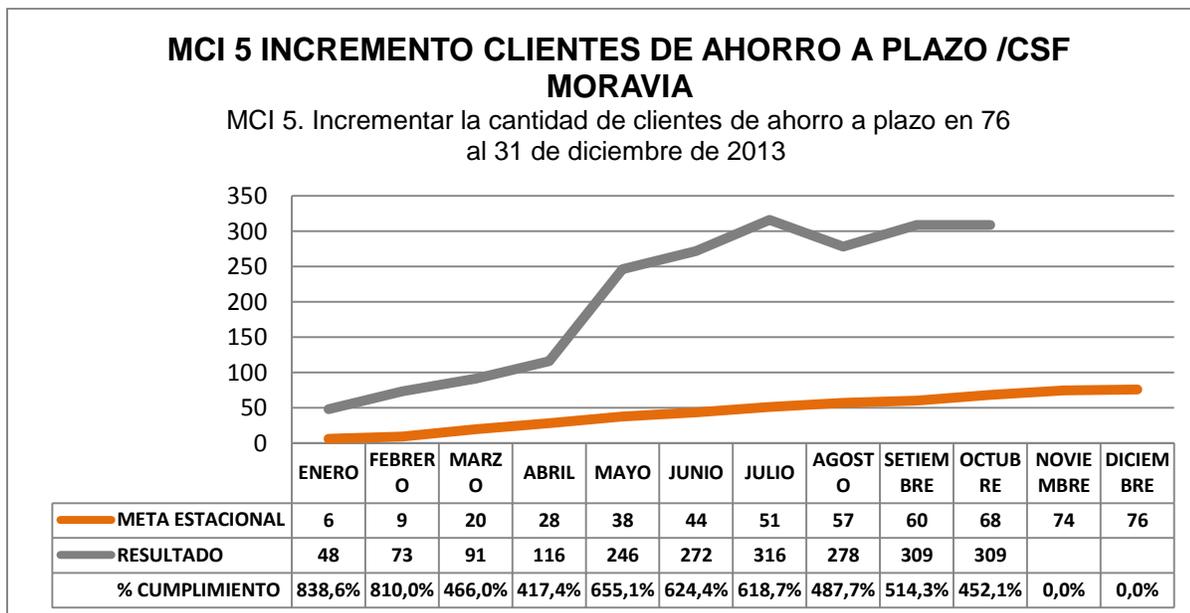
Cartera	Setiembre 2012	Octubre 2013	DIFERENCIA
PROGRAMADO	406,31	818,65	412,34
PLAZO	29.831,24	39.733,26	9.902,02
TOTAL	30.237,55	40.551,91	10.314,36

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 2013 y que se ha logrado repuntar cumpliendo la meta mensual y anual en un 452.10% y 406.58% respectivamente.

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.

Importante mencionar que a la fecha la cartera de los clientes BP Global de Santo Domingo los asume la Jefatura de esta oficina.

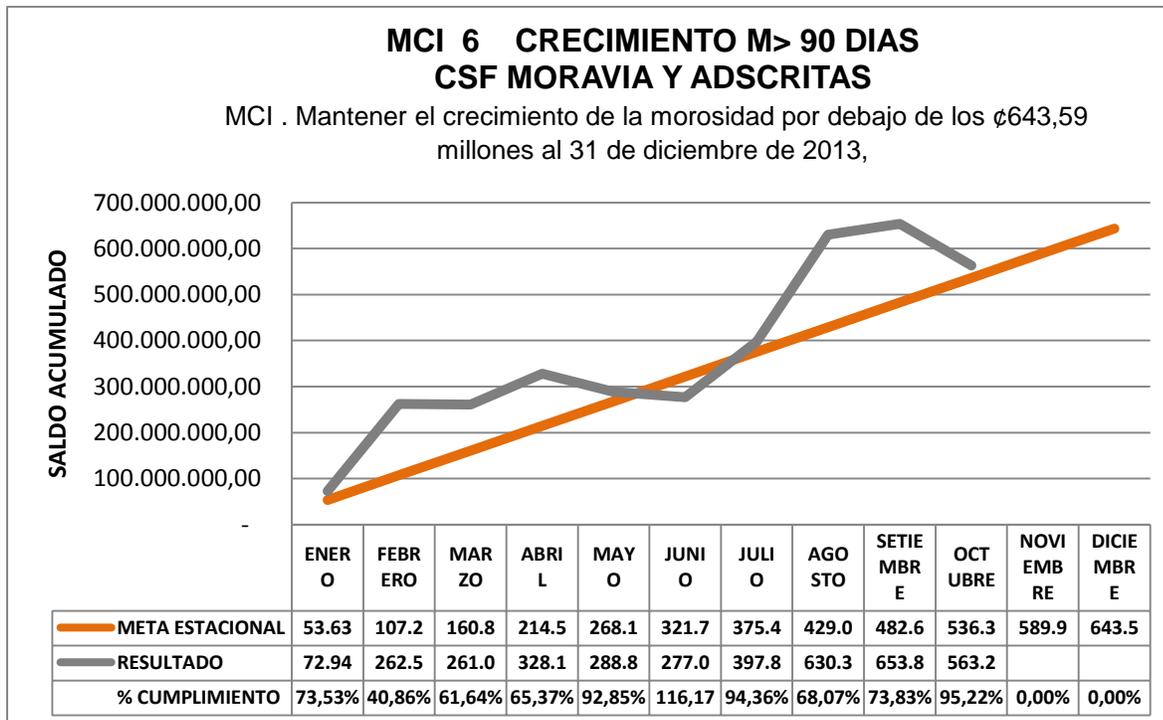


No dejo de expresar la vulnerabilidad que existe en mantener el comportamiento creciente de las gráficas, mismo que es preciso vigilar diariamente, desde el punto de vista de comportamiento como desde el que corresponde a la vigilancia de aplicación permanente de estrategia de retención y de vinculación.

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 revertir 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 al 31 de octubre se cuenta con un 95.22% de avance de meta, por lo que se tiene pendiente únicamente 26.8 millones y la tendencia es a la recuperación de los saldos en las operaciones con mora mayor a 90 días, tal como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



No obstante lo anterior, si es importante aclarar algunas particularidades del tema de morosidad que deben vigilarse en la recta final del 2013:

- a. Mantener gestiones de recuperación de los dos casos principales que afectan a la Agencia de Santo Domingo.
- b. La brecha existente entre meta final 2013 y resultado alcanzado a la fecha en la Agencia de Tibás y Cinco Esquinas es muy estrecha por lo que se debe brindar seguimiento a estas operaciones.
- c. Velar por los procesos judiciales de los clientes morosos más importantes del Centro de Servicios Financieros de Moravia y agencias; casos altamente avanzados y próximos a adjudicación salvo que se concrete arreglo extrajudicial.

d. Rentabilidad.

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

Dichas oficinas acumulan un promedio mensual de $\$52.593$ millones en activo productivo, que ha generado al 31 de agosto una utilidad operativa acumulada sobre activo productivo de $\$2.644$ millones, lo cual equivale al 5.16% de rentabilidad operativa.

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

Utilidad Operativa a Activo Productivo ⁽¹⁾

(Datos De enero a octubre 2013, en miles de colones)

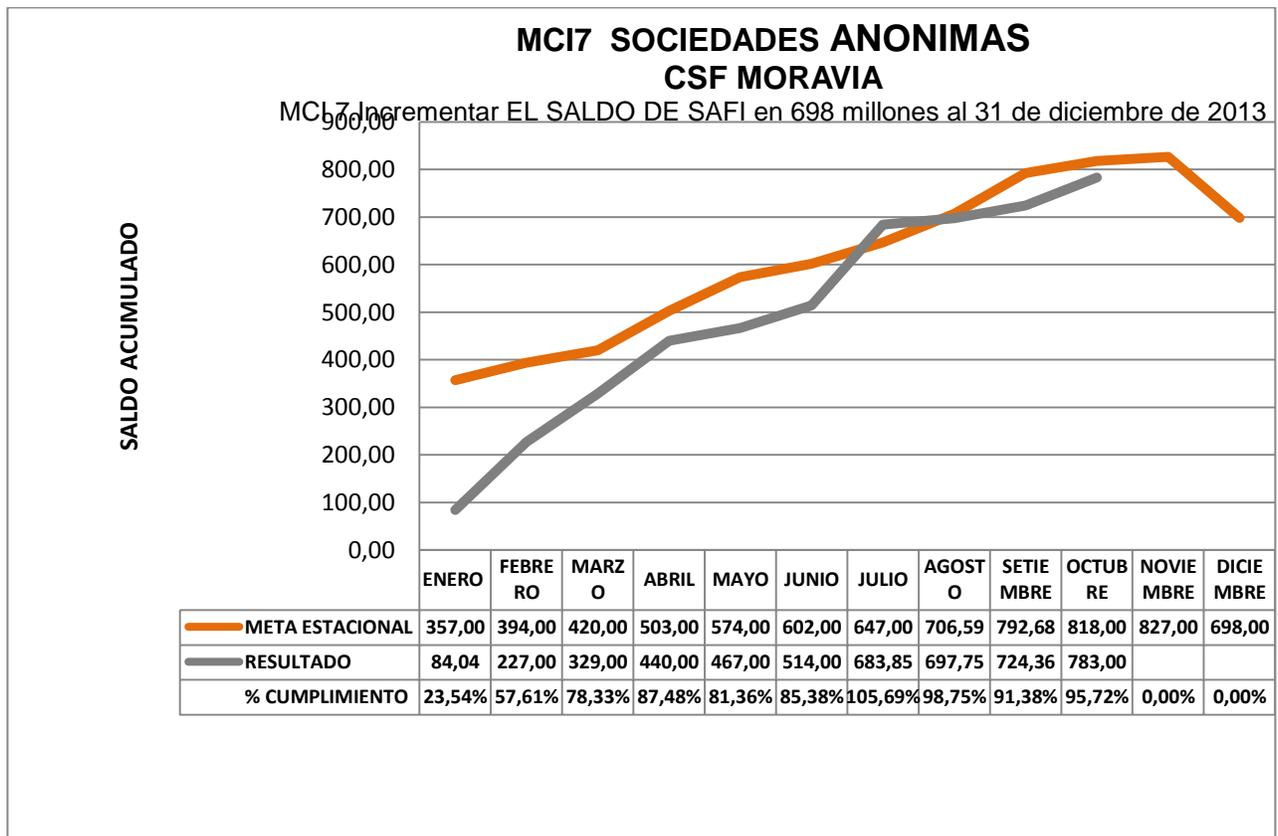
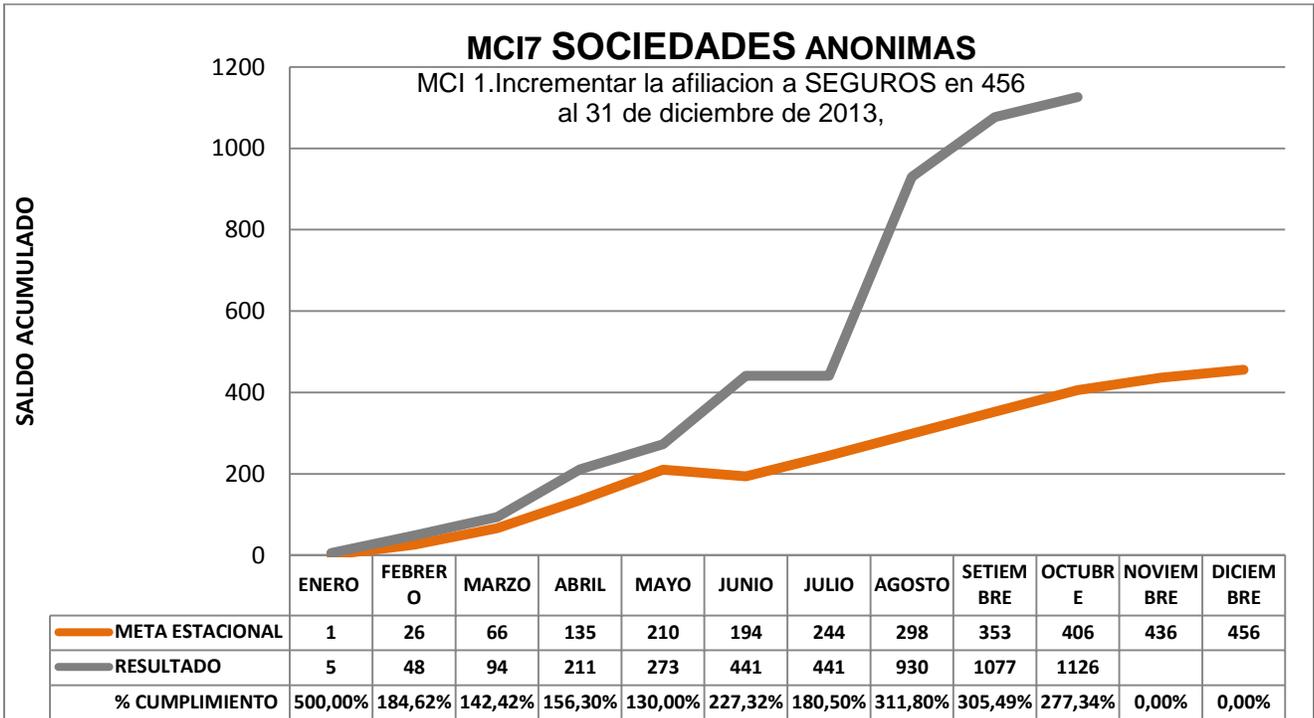
CENTRO	CENTROS DE NEGOCIO	A oct-13		A oct-13		Base dato oct-13	
		U.O./ACT. PR	U.O. ACUM	PROM. MENS. ACT. PR	INDICADOR ANUAL SIMULADO		
350360	TIBÁS	4,50%	484.373	10.763.497	5,40%		
350560	MORAVIA	4,98%	1.558.309	31.269.775	5,98%		
351030	SANTO DOMINGO	6,08%	398.689	6.560.359	7,29%		
351190	CINCO ESQUINAS DE TIBÁS	5,09%	203.485	4.001.522	6,10%		
351320	AG. PLAZA LINCOLN						

Destacar que la Agencia Plaza Lincoln no genera información con fecha al corte.

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 impactaron a la industria de los servicios específicamente los financieros que mostraron tasas desaceleradas si se compara con el desempeño del 2012, con una tasa de variación interanual de 7,2% explicado básicamente por el incremento en los ingresos por los servicios de captación y colocación de recursos por parte del sistema bancario, en particular al sector privado.

Por otra parte, el índice de la construcción alcanzó una tasa interanual de 1,1% a octubre 2013, donde la mayor contribución la sigue aportando la construcción con destino privado, en contraste con el sector y su comportamiento de la construcción pública. De forma actual, las tasas interanuales del destino privado y público fueron de 5% y -5.4% respectivamente.

Durante octubre 2012 a abril 2013, el Índice Mensual de Actividad Económica mostro una tendencia hacia la baja rondando el 2%, sin embargo, al cierre del mes de octubre 2013 tiende a una recuperación del 4.9%.

La Tasa Básica Pasiva se comportó con una tendencia hacia la baja ubicándose al cierre de este periodo en un 6.50% y el tipo de cambio pegado a la banda inferior manteniendo una constante de los 500 colones por dólar.

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.

Otro aspecto que afectó durante el periodo 2013, fue la Política restrictiva de Crédito que implantó el Banco Central de Costa Rica, para controlar el crecimiento en las colocaciones de los Bancos, lo que repercutió en los primeros 10 meses del año, ajustando las metas y estimaciones en la colocación de las oficinas.

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

Referente al estándar de la evaluación de Riesgo Operativo se alcanza un nivel de exposición al riesgo operativo dentro de los parámetros aceptables.

El resultado final se logró gracias al compromiso y apoyo de todo el equipo de trabajo siendo la última calificación el 30 de mayo 2012, con un resultado EXCELENTE y un porcentaje de exposición al riesgo operativo del 5%, calificación que se mantiene para el periodo 2013.

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
2012	CSFM-1882-2012 31-10-2012	4%	EXCELENTE
2013	CSFM-1620-2013 13-09-2013	5%	EXCELENTE

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:

Nombre de la Oficina	Fecha de la Evaluación	Resultado
Periférica Tibás	27 de enero 2012	Excelente
Periférica Santo Domingo	16 de octubre 2013	Satisfactorio
Periférica Cinco Esquinas	09 de mayo 2013	Regular
Lincoln Plaza Moravia	Sin evaluación a esta fecha	No aplica

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 logró 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, asociado a una mejor atención de las alertas alcanzando la atención de las mismas para el primer semestre 2013.

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.

Se utilizó ampliamente la móvil institucional, llevando el banco a más de 8 empresas públicas y privadas y teniendo presencia adicional en más de 14 stands en las diferentes organizaciones. Con un acercamiento exitoso con el tema relacionado con Finanzas saludables pilar de acceso en las instituciones privadas. Se hicieron volanteos locales en la zona de influencia entregando más de 4.000 volantes como medio promocional para incrementar la colocación por los diferentes canales, principalmente en las urbanizaciones. Se mantiene el seguimiento a la cantidad de Instituciones Públicas en la zona de influencia en total 10, dando continuidad a la gestión proactiva de estas instituciones 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, principalmente en el primer cuatrimestre del 2013, en apego a la estrategia institucional. Se logró un acercamiento, tanto con móviles, como con stands en empresas privadas de renombre en la zona, lo que también promueve la integración de productos y servicios alcanzando en conjunto con la Banca de Desarrollo una sinergia para el apoyo de los empresarios.

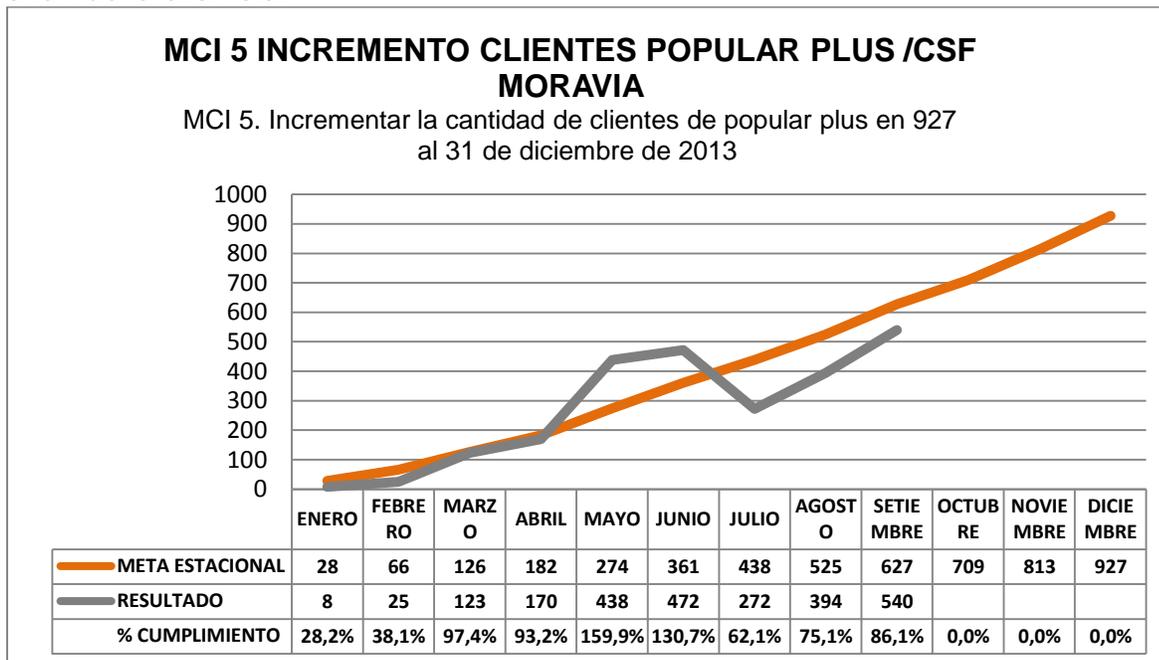
Complementariamente se concretó una buena relación con los principales líderes de opinión de la zona de influencia, desde los integrantes de la Junta de Crédito Local, hasta los alcaldes y alcaldesa municipales, líderes religiosos y miembros de juntas comunales.

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 y fondos de inversión. Por otra parte se logra romper un ciclo para la venta de ahorros programados logrando una generación y fomento del ahorro durante todo el ciclo del año.

En el 2013 se generaron 05 Pagos Automáticos de Salarios en instituciones privadas para un alcance de 195 clientes nuevos aproximadamente y 06 convenios de deducción de préstamos con las empresas, a los cuales se debe brindar soporte y seguimiento por lo que representan a nivel de integración de la empresa, negocios y los productos a integrar a la nueva clientela.



Instalación de cajero automático en el Archivo Central del Banco Popular en La Florida de Tibás.

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. Gestión para instalación de cajeros automáticos en las siguientes zonas de influencia:
- Se envió el formulario “Criterios Estratégicos para la instalación de nuevos cajeros automáticos y buzones para depósito nocturno” correspondiente a Asociación Cristiana Oasis de Esperanza (ACOE) ubicado en San Miguel de Santo Domingo, actualmente se está a la espera que la empresa logre mayor iluminación para que sea revalorado por Seguridad, además se cuenta con otra propuesta en Helados Malvasi en la Trinidad de Moravia.
 - 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 se encuentra en revisión del sitio propuesto anteriormente para ICE COLIMA, de forma que éste pueda ser validado y se continúe con el trámite. Una vez que se concluya la instalación de este se tramita el del ICE COLIMA.
 - Instalaciones del Colegio de Contadores Públicos, se cuenta con los estudios técnicos para su instalación, se debe proceder a formalizar el respectivo convenio y adjuntar certificación de la personería, copia de la cedula jurídica y copia de la cedula de identidad de la persona que firmara el convenio, carta de autorización por parte del propietario, copia del plano catastrado visado por parte de la Municipalidad de Moravia y una copia del alineamiento del MOPT utilizando para la construcción del edificio actual, esto para solicitar los permisos de construcción respectivos y realizar las solicitudes de los servicios de electricidad, voz y datos si fueran necesarios, ver documento DRC-912-2013.
- b. Finiquitar la solicitud de Patente Municipal para el CSF Moravia y agencias adscritas, requerimiento planteado por parte de la División Contabilidad Analítica del Banco, con el documento DCA-319-2013.
- c. Seguimiento y gestión en lo que corresponde al traslado de Edificio del CSF Moravia debido a que cumple con todos los requerimientos tecnológicos, como firma digital, quiosco Web, pantallas táctiles, cajeros remotos, con el objetivo de plantear que se cambie su nomenclatura a BP Total Moravia, lo que genera un impacto a la clientela en la extensión de las horas de servicio.
- d. 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 2013.

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 agencias 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, encauzada “Alto Valor Percibido”.

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, última evaluación “Proceso de Colocación de crédito diversas líneas” en agosto 2013. A la fecha no existen informes u observaciones pendientes de atender.