

---

Valor del mes: Justicia

4 de marzo del 2009  
**DRN- 516- 2008**

Msc Carlos Mario Alpizar Hidalgo  
Director  
**Dirección Regional Norte**

**Ref.:** Informe Final Gestión Gerente Sucursal Cañas

Estimado señor:

### **A. PRESENTACION**

El suscrito Alejandro Morales Morales, cedula 5-138-841 y con el respeto que usted merece, me permito rendir informe del cumplimiento de mis obligaciones como Gerente de la Sucursal de Cañas al 28 de febrero del 2009. Dicho informe tiene como fin exponerle los resultados y los aspectos relevantes logrados de las principales funciones propias de mi cargo como el manejo adecuado de los recursos de esta sucursal.

A continuación le presento el resumen ejecutivo basado en su contenido y para su debido conocimiento. Además, le adjunto la documentación de respaldo, siguiendo los lineamientos conforme a lo que establece la Gaceta No. 131 del 7-07-2008 (art. 12 Ley General Control Interno), por la Contraloría General de la Republica y oficio DDHO –C-044-2007, suscrito por doña Sandra Valerín, Directora, Dirección Desarrollo Humano y Organizacional. Lo anterior por haber asumido el puesto de Gerente de la Sucursal de Liberia a partir del 1 de marzo del año en curso.

### **B. RESULTADOS DE LA GESTION**

#### **1 Referencia de la labor.**

##### **a)- Activos.**

Informe del total de Activos al 13 de marzo del 2009, firmado por la Lic. Geanina Solano, Subgerente, a.i, responsable y el suscrito.

## **b-) Estados Financieros.**

Se adjunta copia de los Estados Financieros con excelentes resultados en cuanto a utilidades al 13 de marzo del 2009, firmado por la Lic. Geanina Solano, Subgerente, a.i , Contador y el suscrito.

	2007	2008
<b>ACTIVO</b>	₡23.953.703.170,58	₡3.122.710.087,77
<b>PASIVO</b>	₡18.941.166.017,74	-₡22.445.162.843,36
<b>PATRIMONIO</b>	₡3.822.537.152,38	-₡6.499.185.003,76

## **c- Estado de Resultados de Costos y Activo Productivo**

CENTRO	VARIABLE	DICIEMBRE	ACUMULADO	ACUMULADO	VARIACIÓN	VARIACIÓN
		2008	A DIC. 2007	A DIC. 2008	ABSOLUTA	RELATIVA
350250	INGRESOS CONTABLES	546.855	3.021.457	4.324.863	1.303.406	43%
350250	AJUSTE PRECIO TRANSF.	-181.973	-1.268.682	-1.879.141	-610.460	48%
350250	AJUSTE PRECIO TRANSF. DOL	11.558	73.774	112.133	38.359	52%
350250	INTERESES S/ CAPTAC. Y REV. DÓLARES	-182.216	-689.098	-1.064.724	-375.626	55%
350250	UTILIDAD FINANCIERA	194.224	1.137.452	1.493.131	355.679	31%
350250	COSTOS DIRECTOS	73.590	506.013	648.667	142.654	28%
350250	FACTURACIÓN INTERNA INTER-OFICINAS	-14.044		-159.090		
350250	UTILIDAD OPERATIVA	106.590	631.439	685.374	53.935	9%
350250	GANANCIAS DE CAPITAL COLONES	10.747	554.953	121.163	-433.790	-78%
350250	GANANCIAS DE CAPITAL DÓLARES	3.448		34.734	34.734	
350250	COSTOS INDIRECTOS	55.144	710.459	801.682	91.222	13%
350250	CONTRIB. AJUST. UTIL. ANT. IMPTS.	65.641	475.933	39.589	-436.343	-92%
350250	IMPUESTO SOBRE LA RENTA	0	155.029	12.599	-142.430	-92%
350250	CONTRIB. AJUST. A LA UTILIDAD NETA	65.641	320.903	26.990	-293.913	-92%
350250	ACTIVO PRODUCTIVO	30.244.763	217.661.567	328.028.975	110.367.408	51%
350250	UTILIDAD S/ ACTIVO PARA NEGOCIO	0,10%				
350250	UTILIDAD INST. S/ ACTIVO PROD. INST.	2,19%				

## **Ingresos Contables –Activo Productivo**

Ingresos contables versus el activo productivo presenta un efecto negativo, debido a que la oficina es colocadora, esto significa que colocamos mas de lo que captamos, por lo cual se necesita traer recursos del “pool” de fondos.

## **Utilidad Financiera**

La utilidad financiera no tuvo un crecimiento consistente con respecto a los ingresos contables, debido a que la Sucursal de Cañas es una oficina colocadora, que aparte de traer los recursos del “pool”, estos se colocan en carteras de crédito de muy baja rentabilidad como son vivienda y desarrollo, esto implica que nos vemos afectados por ambos lados, colocamos a una tasa muy baja y aparte tenemos que conseguir los recursos prestados.

## **Costos Directos**

Los costos directos mantienen un comportamiento uniforme y con un incremento bastante bajo, a pesar del incremento en el personal, lo cual indica que la oficina en el 2008 fue relativamente eficiente para lograr incrementar en un 43% su ingresos contables con respecto al 28% de incremento de sus costos directos.

## **Facturación Interna**

Con respecto a este rubro la oficina tiene un efecto negativo, pues se realizan muy pocas transacciones a otras oficinas, pero las demás si nos realizan muchas transacciones, casos identificados son las oficinas de Abangares y Upala, que un gran porcentaje de los clientes de esas zonas abrieron sus cuentas en la Sucursal.

## **Utilidad Operativa**

El crecimiento de la utilidad operativa varia mucho de los ingresos contables, por el incremento en el costo financiero, debido a que la oficina no fue lo suficientemente eficiente para captar todo el dinero que colocó, debiendo captarlo en el “pool” de fondos y lo coloco en las carteras de menor rentabilidad (vivienda y desarrollo) obteniendo una rentabilidad minima o negativa en algunos casos. A pesar de estos aspectos cabe mencionar que no ubicamos por encima del promedio institucional (4.74%).

#### **d-) Acta de Entrega de Activos de Alto Valor.**

Se realiza acta de entrega de Activos de alto valor al día 13 de marzo del 2009 a la Lic. Geanina Solano, Subgerente, a.i, como lo son:

- Vehículo placas 56-90.
- Moto 56-28.
- Llaves de Bóveda.
- Llaves de Caja Chica.
- Computadora Portátil.
- Video In.
- oficina en excelentes condiciones.

#### **e-) Inventario de Documentos de valor.**

Copia del inventario de Garantías con la firma del Tesorero, Lic. Geanina Solano, Subgerente, a.i y suscrito. A continuación le detallo el inventario en el oficio **SCAN-489-2009 y SCAN-540-2009.**

- Inventario de cheques de Gerencia en colones 238 formularios.
- Inventario de cheques de Gerencia en dólares 979 formularios.
- Inventario de Certificados 1255 formularios.
- Inventario de cupones 203 formularios.
- Acta de entrega de efectivo de la Sucursal.
- Acta de caja chica.
- Arqueo de Bóveda en colones y dólares.

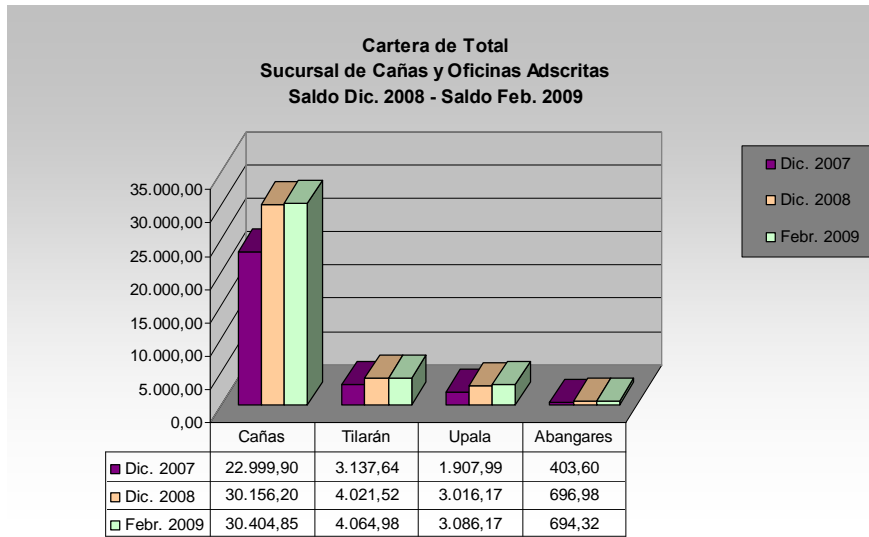
#### **f-) Inventario de certificados en custodia :**

	<b>inversion a plazo</b>			
	<b>custodia ¢</b>	<b>custodia \$</b>	<b>back to back ¢</b>	<b>back to back \$</b>
<b>cantidad</b>	95	39	398	92
<b>monto</b>	¢536.376.620,00	¢430.366,00	¢2.075.601.444,00	¢2.095.328,00

#### **g-) Informe de Resultados:**

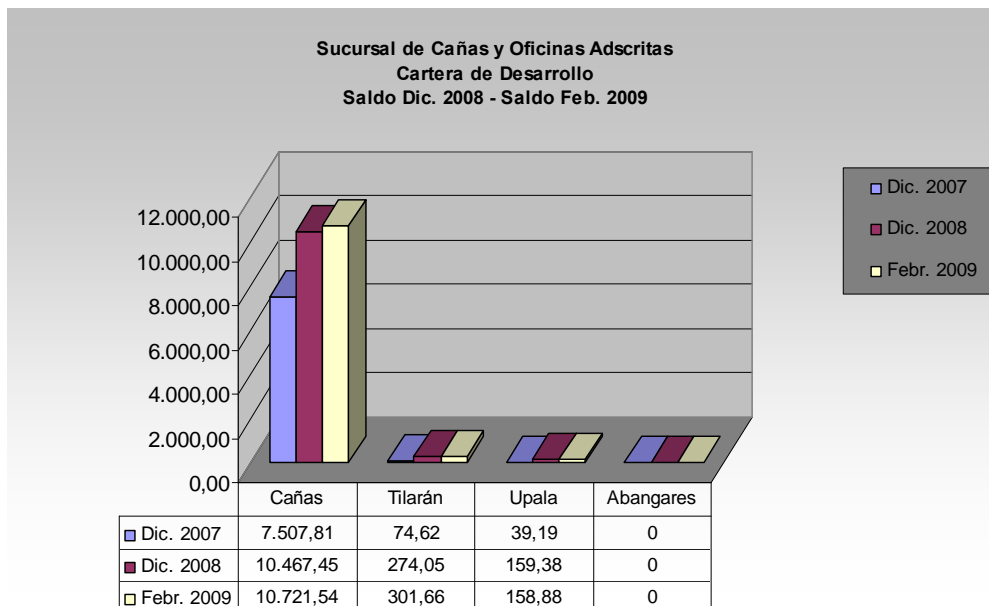
Saldo Total de Crédito: Desarrollo, Social y Financiero; Indicadores de Calidad de Cartera; Captación Sucursal de Cañas y Oficinas Adscritas.

## **CARTERA TOTAL DE CREDITO** (en Miles de millones de Colones)



El saldo de la cartera total de crédito, creció durante el periodo 2007-2008, y los dos primeros meses del año 2009, en un 34.45%, correspondiente a 9.801.19 millones de colones.

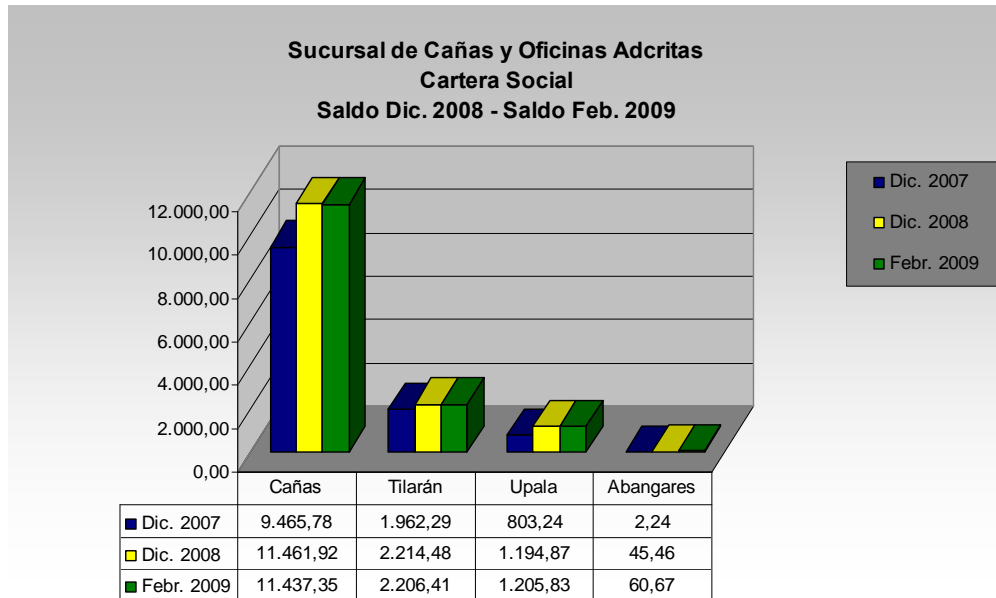
## **CARTERA DE DESARROLLO** (en Miles de millones de Colones)



El saldo de la cartera desarrollo de crédito, creció durante el periodo 2007-2008, y los dos primeros meses del año 2009, en un 46.71%, correspondiente a 3.560.45 millones de colones.

## **CARTERA SOCIAL**

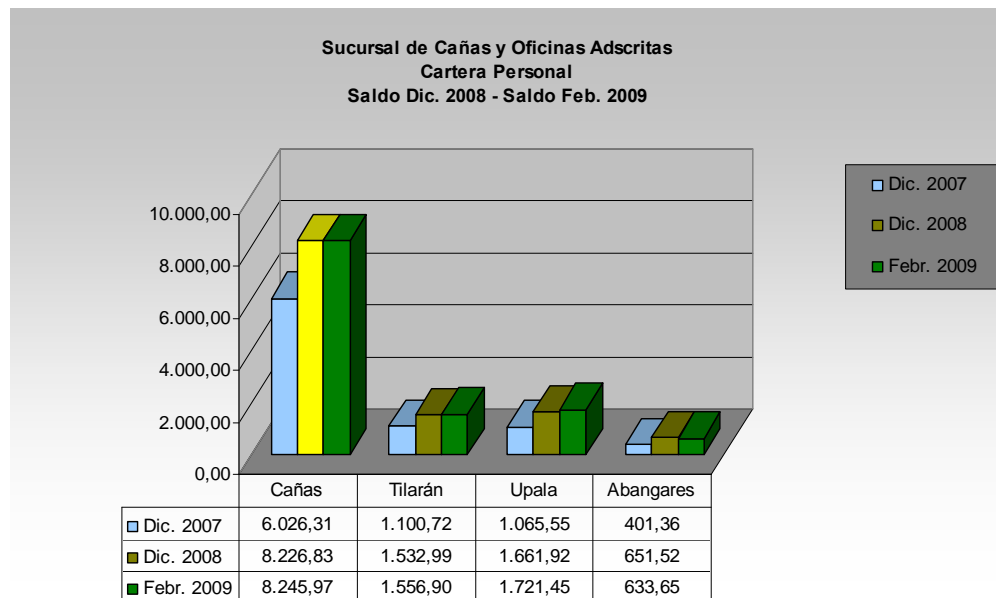
(en Miles de millones de Colones)



El saldo de la cartera social de crédito, creció durante el periodo 2007-2008, y los dos primeros meses del año 2009, en un 21.88%, correspondiente a 2.676.71 millones de colones.

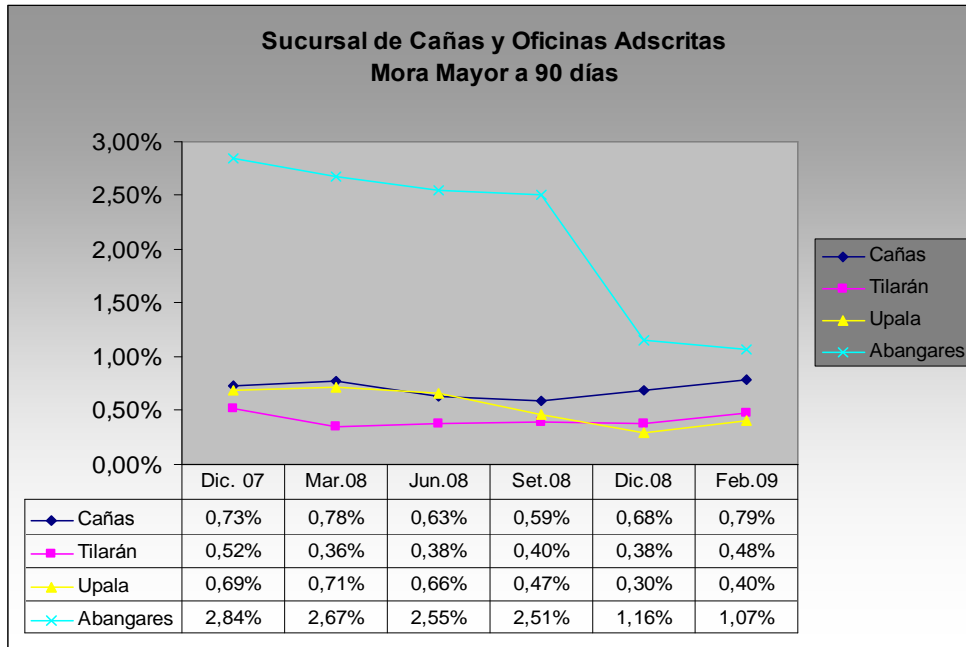
## **CARTERA FINANCIERA**

(en Miles de millones de Colones)



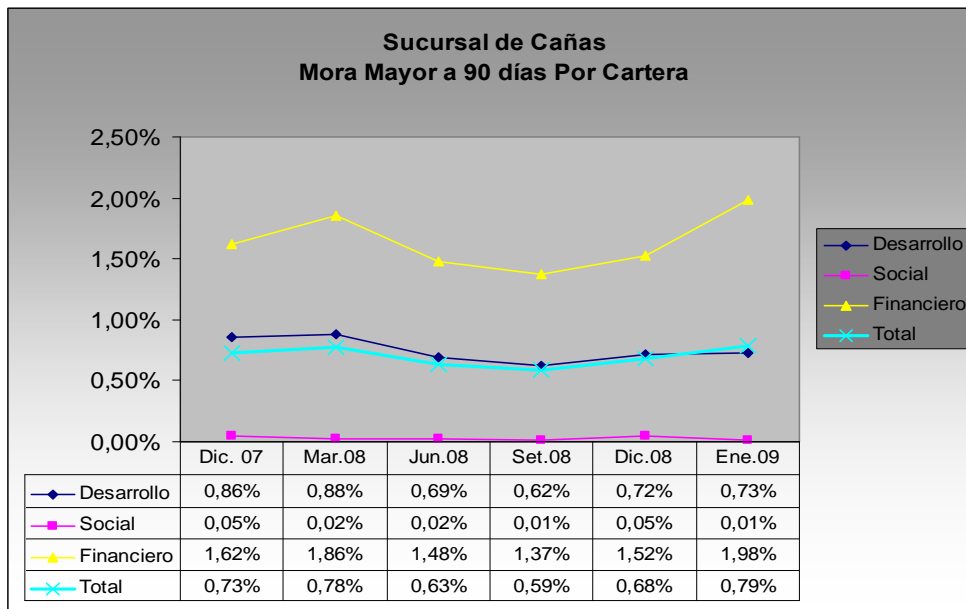
El saldo de la cartera financiera de crédito, creció durante el periodo 2007-2008, y los dos primeros meses del año 2009, en un 41.47%, correspondiente a 3.564.02 millones de colones.

**h-) Indicadores de la calidad de la Cartera Trimestral.**



En la gráfica se muestra el comportamiento de la mora mayor de 90 días que al cierre de diciembre de 2008, muestra una tendencia positiva con respecto a la meta de la Sucursal. Al cierre del febrero de 2009, se cerró con un indicador de 0.79% para Cañas, 0.48% para Tilarán, 0.40% Upala; 1.07% para la Abangares.

La siguiente gráfica muestra el comportamiento del indicador de calidad de cartera a más de 90 días de la Sucursal de Cañas, del periodo comprendido de 31 de diciembre de 2007 al 28 Febrero 2009, por cartera, donde se puede observar que la cartera financiera es la que presenta más problemas.



## i-Bienes Adjudicados

**INFORME DE SUCURSAL DE CAÑAS  
BIENES INMUEBLES ADJUDICADOS EN REMATES JUDICIALES  
AL 28 DE febrero DEL 2009**

	# EXP	OPERACIÓN	EXDEUDOR	# F.R.	DESCRIPCION DEL BIEN	SALDO SIPO
1	587-25-01	25-78-521430-6	Quiros Saballo Noilyn	5-136774-000	Lote sin construcción. 125 norte y 45 oeste del Bar Bambu, Matapalo de Juntas de Abangares	1.200.000,00
2	594-25-01	25-78-521439-4	Araya Arguedas Cindy	5-109900-000	Lote sin construcción. 125 norte y 25 oeste del Bar Bambu, Matapalo de Juntas de Abangares	1.184.839,50
3	03-8841-170	25-58-504428-0	Asociación de Mantenimiento Vial	Prendario	Maquinaria (En cobro Judicial)	57.684.788,30

En los primeros dos casos los adjudicatarios no cumplieron con el deposito de arras, por lo tanto la adjudicación queda sin efecto, y se inicia nuevamente el proceso de venta. Ambos bienes se encuentran ubicados en Abangares.

Con referencia al caso número tres de la Asociación de Mantenimiento Vial nuestra Sucursal formalizo un crédito con garantía mixta con la Antigua Asociación de Mantenimiento Vial de Upala por la suma de ¢100,000,000.00 en el año 2000, por una ineficiente administración de dichos fondos la operación se paso a Cobro Judicial en el mes de marzo del año 2003.

Por tener el crédito garantía mixta y por ser un crédito millonario (40.56% Hipotecaria y 59.44%prendaría) se han tenido que realizar en el juzgado Civil de Asuntos Sumarios del Segundo Circuito Judicial de Goicoechea dos procesos judiciales, el Ejecutivo Hipotecario, expediente N 03-008211-0170-CA que fue presentado a los tribunales el 10 de junio del 2003 y el Ejecutivo Prendario expediente 03-8841-170 CA que fue presentado el 24 junio del 2003. Ambos procesos bajo la dirección Lic. Eduardo Arauz Abogado de planta de oficinas centrales.

En el proceso Ejecutivo Hipotecario el Juzgado le dio curso a la demanda y se fijo Fecha el 02 de febrero del 2004 para el remate de los bienes y a la fecha ya se vendieron los nueve lotes recaudado un total de ¢75,022673.17 en lo cual se liquido la parte hipotecaria del crédito quedando un remanente de ¢13, 946,015.40, que será utilizado para abonar al Cobro Judicial de la parte prendaría.

En el caso del proceso Ejecutivo Prendario si hemos tenido muchas trabas que han sido subsanadas por el Abogado Director, sin embargo en el primer remate celebrado el 24 de enero del 2006, por gestiones



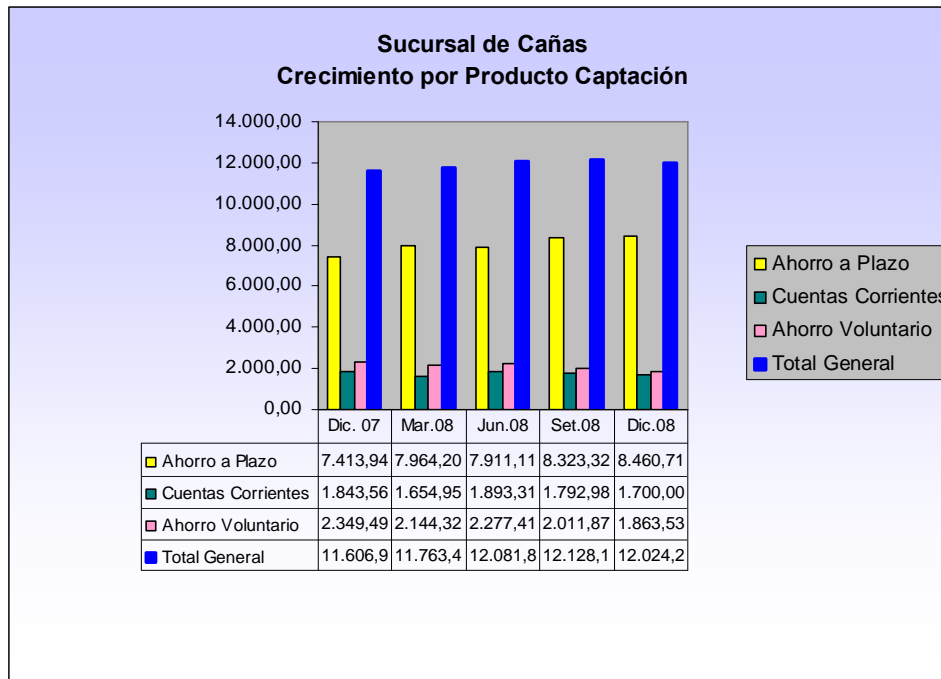
nuestras se logro vender tres equipos, obteniendo un ingreso de aproximadamente ¢20,000,000.00 y al día de hoy este dinero no ha ingresado a las arcas del Banco, ya que esta deposito en el Juzgado Civil de Hacienda de II circuito Judicial de San José.

Los equipos restantes que no se vendieron en este remate, el abogado director del proceso debió adjudicárselo a nombre del Banco Popular, sin embargo no tenemos la firmeza del mismo, razón que nos impide pasar a Adjudicada.

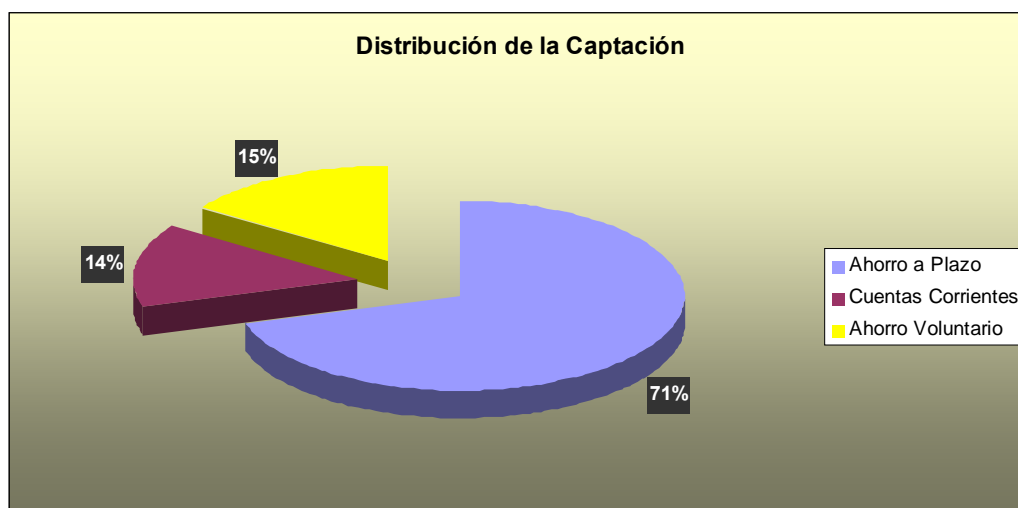
Resumiendo los datos tenemos que la operación se encuentra con un saldo de ¢57, 684,788.30 en Cobro judicial, existen depositados en el Juzgado Civil de Hacienda aproximadamente la suma de ¢20,000,000.00 falta orden de giro, y por la venta de los lotes se encuentran ¢13,946,015.40 por remanentes.

Finalmente el despacho judicial está ordenando el giro de ¢20.153.578,40 para conforme lo establece el reglamento de cobro judicial será aplicados a la cuenta de intereses de la operación.

**j- Captación**



El la siguiente grafica se muestra el comportamiento de los saldos de captación del periodo correspondiente diciembre 2007 a febrero de 2009 de los diferentes productos (Ahorro plazo, cuentas corrientes y ahorro voluntario).



La siguiente grafica muestra la distribución de la captación porcentualmente en la Sucursal de Cañas.

### **k-) Mediciones de Riesgo**

En este año 2009 todavía no se ha realizado la evaluación por parte de la Auditoria, por lo que se tiene un gran compromiso de la Sucursal como de las oficinas periféricas.

### **Riesgo Operativo 2008**

Oficina	Calificación	Promedio Puntaje
Suc. Cañas	Excelente	5%
Perif. Tilarán	Satisfactorio	12%
Perif. Upala	Excelente	4%
Ventanilla Abangares	Excelente	5%

### **Contraloría de Servicios 2008**

Oficina	Calificación
Suc. Cañas	91
Perif. Tilarán	92
Perif. Upala	87
Ventanilla Abangares	95

**I-) Plan de trabajo 2009 de la Sucursal de Cañas y oficinas adscritas. A continuación algunas estrategias más relevantes para el cumplimiento del mismo:**

**Dar prioridades del BANCO POPULAR**

- **Rentabilidad**
- **Calidad de la Cartera**
- **Captación.**

**Crédito de Desarrollo, Social y Financiero:**

- Aprovechar las bases de datos para la colocación en las líneas 45 y 73 e impulsar la Cartera Financiera.
- Utilizar los fondos especiales y Fodemiymes.
- Alianzas estratégicas con instituciones privadas y públicas de la zona.
- Reuniones y Ferias con participación de clientes actuales y potenciales de la zona.
- Identificar los encadenamientos productivos de la zona.
- Reuniones y ferias con participación de clientes actuales y potenciales de la zona.

**Indicadores de Morosidad**

- Seguimiento expedito a actividades para recuperación de operaciones morosas de alto impacto en el índice de morosidad
- Evaluación y compulsión permanente de la cartera de deudores morosos.
- Distribución de la cartera morosa por ejecutivos.
- Visita por parte del nivel gerencial a clientes con problemas de pago que impactan negativamente la morosidad.
- Fomentar los créditos con garantía reales que mitiguen el riesgo.
- Envío de avisos y llamadas telefónicas, previo a la fecha de vencimiento del pago.
- Arreglos de pago y refinanciamiento de operaciones con mas de 60 días criterio 1 y 2.

**Captación**

- Llamadas previa al vencimiento de los títulos.
- Con las bases de datos, identificar clientes que se han retirado.
- Utilizar los signos promocionales como tarjetas de cumpleaños, y objetos promocionales acorde al perfil de nuestros clientes.
- Incentivar la participación en el mercado de cuentas corrientes.
- Visitas a los clientes potenciales con capacidad de inversión, ventas de bienes inmuebles en la zona.

- Ofrecer el back to back como valor agregado que permite inversiones a mayor plazo.
- Realizar administrativamente transferencias entre cuentas corrientes y cuentas de ahorro, supliendo la carencia del sistema de accesos a las cuentas corrientes a través de cajeros automáticos y puntos de venta.
- Promocionar las ventajas del uso de las tarjetas en los puntos de venta.
- Promover los cargos automáticos para pago de servicios.
- Renovación administrativa de los vencimientos.
- Depósito de cupones de interés en cuentas de ahorro o cuentas corrientes.

#### Tarjetas de debito, crédito e ingresos por servicios.

- Ventas cruzadas de tarjetas de débito y de crédito para los clientes de otros servicios.
- Atención personalizada y directa en los centros de trabajo por parte de los ejecutivos.
- Afiliación de más puntos de venta.
- Venta directa y personalizada en los centros de trabajo, por parte de los ejecutivos.
- Entrega oportuna de las tarjetas, mediante Popular Express.
- Ofrecer tipo de cambio preferencial a los clientes frecuentes y por volumen.
- Disponer de funcionarios con dominio de idiomas para la atención de clientes extranjeros.
- Brindar atención preferencial a clientes con necesidades especiales: lenguaje Lesco, caja especial.
- Ofrecer los servicios internacionales a las empresas corporativas de la zona.
- Hacer alianzas con las empresas de turismo para las transacciones de divisas.
- Promocionar la venta de pólizas y servicios de asistencia asociadas a las tarjetas.

#### Riesgo Operativo.

Elementos que se aplicaron en el manejo y control efectivo del Riesgo Operativo:

- Delegar en un funcionario, la tarea permanente de revisión de la Sucursal y oficinas adscritas y rendir informes bimensuales sobre las debilidades de control en las oficinas.
- Establecer fechas de cumplimiento y responsables en cada área, para acatar las recomendaciones de los informes de Auditoria interna y riesgo operativo.
- Discusión y comentario de los informes de Auditoria con todo el personal.

- Sesiones periódicas con todo el personal y coordinadores de las periféricas, para conocer los resultados de gestión, nuevas políticas y procedimientos.
- Definir para cada funcionario, el perfil de funciones y tareas, de acuerdo al Manual de Puestos vigente.
- Definir perfiles de acceso a cada funcionario, de acuerdo a las tareas asignadas.
- Comunicar oportunamente al personal las modificaciones en los procedimientos, circulares y normativas de acatamiento obligatorio.

### Servicio al cliente.

Elementos que se aplicaron para lograr en excelente servicio al cliente:

- Realización de sesiones de trabajo relacionados con el tema.
- Ejecuciones de talleres que permitan al personal compartir ideas y experiencias, externar ideas y sugerencia de mejoras en los procesos y servicios, apoyados por técnicos en salud ocupacional.
- Revisión permanente del acatamiento al manual de Servicio al Cliente.
- Establecer sesiones de trabajo con el apoyo de auditoria interna, para concienciar al personal sobre el compromiso de ser vigilantes del control interno.

## **2. Cambios ordenamiento jurídico.**

Acatamiento obligatorio a lo que establecido por las Políticas, Normas y Directrices jurídicas del Banco, en cuanto que no ha habido alteración alguna, todo bajo la normalidad pertinente. También se aplican revisiones periódicas a los cambios solicitados por la Gerencia y otro ente de alto nivel.

## **3. Estado de Control Interno.**

Evaluaciones mensuales de la Sucursal y de las oficinas adscritas en Control Interno. (Tilarán, Upala y Abangares). La última calificación de la Auditoria de la Sucursal de Cañas fue de **“EXCELENTE”**.

#### **4. Acciones emprendidas para perfeccionar el Control Interno.**

Ya que el resultado de la calificación fue Excelente, se realizaron las siguientes estrategias y procedimientos para el Control Interno.

- Revisiones periódicas de la Sucursal de Cañas y oficinas adscritas para dar fiel cumplimiento a lo que establece la Ley 8204 de Control Interno.
- Se presentan informes de seguimiento a las indicaciones de la Auditoría.
- Se tiene un funcionario a tiempo completo para llevar la verificación de informes y la corrección de las debilidades encontradas, con el fin de brindar las correcciones a la Unidad Técnica de la Gestión.
- Capacitación para concientizar al personal de la importancia del control Interno en cada uno de sus áreas.
- Reuniones periódicas con los coordinadores de las oficinas adscritas y coordinadores de áreas para tratar el tema del Control Interno.
- Levantar actas con tiempo de respuesta y responsable de las acciones a emprender.

#### **5. Logros alcanzados últimos 4 años.**

- Clima organización con nota de 93,24.
- Balanced Score Card satisfactorio en el cumplimiento de metas en un **133.05%**. Oficio GGC 536-2008.
- Contraloría de Servicios con nota de 91.
- Incremento de Recurso Humano.
- Mejoramiento de Equipo de Computo.
- Capacitaciones al personal.
- Incremento en colocaciones crediticias.
- Incremento extraordinario en los resultados en las metas de los últimos 4 años, considerándose en el 2007 como la mejor oficina en el Cumplimiento de **Metas Cartera Total** de la Región Norte.
- Excelentes indicadores calidad de la Cartera.
- Crecimiento significativo en utilidades.
- Presencia del Banco en las comunidades de la zona con las participaciones publicitarias como Findel, Expo Cañas y otras importantes de la región.
- Cuentas corrientes muy satisfactorio.
- Instalación del cajero automático en Supercompro.
- Apertura de la Oficina de Monteverde.
- Apertura de la Oficina de Abangares.
- Apertura de la Oficina de Upala.
- Apertura Caja Auxiliar en la Cámara de Ganaderos de Cañas.

## 6. **Proyectos pendientes de concluir.**

- **Remodelación oficina Cañas y Tilarán.**
- **Proyecto del Banco Popular con el INVU:** Programa social para la clase media en Cañas, impulsada por el gobierno y el INVU.
- **Creación de la oficina de Nuevo Arenal:**
- **Gestión Cajero Automático, bomba de Tilarán.**
- **Iluminación y rotulación interna Cámara de Ganaderos.**

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

Estos recursos han sido bien administrados en los siguientes aspectos:

- Colocación de la calidad de la cartera, así como la racionalización del gasto.
- Los gastos más relevantes han sido para la buena marcha de la Sucursal y proyección del Banco en las participaciones publicitarias, Plan de Negocios de alto potencial económico con el fin de capturar recursos financieros, proyectos de gran relevancia en el campo crediticio que generen negocios a la Sucursal y por ende al mismo Banco.
- También se verifica mensualmente el Presupuesto, así como su mejor uso.
- La Gerencia es vigilante del efectivo con los arqueos sorpresa, arqueos de bóveda, cajero automático, así como el cumplimiento cabal de activos de la misma.
- Vigilantes al cumplimiento de los procesos que incluyen las llaves de acceso.
- Revisión mensual y exhaustiva de la administración del Recurso Humano.
- Uso correcto del Patrimonio del Banco.

## 8. **Sugerencias.**

- Compromiso fuerte de la nueva administración en continuar en el mismo norte apoyado en el personal y con los objetivos e intereses de la institución.
- Apoyarse con los coordinadores del área, así como de las oficinas adscritas y subgerente de la Sucursal, manteniendo la identificación plena con los lineamientos de esta Gerencia, la cual se ha venido cumpliendo durante estos años. Un aspecto relevante es el espacio

a los funcionarios y la calidad humana como actividad que permita tener un balance entre responsabilidad y motivación.

- Seguimiento a los clientes corporativos, así como aquellos que son de gran relevancia para el Banco.
- Continuación con la participación publicitaria del Banco como imagen social e informativa.
- Mantener la atención personalizada de los clientes.
- Mantener las dinámicas de trabajo y de reuniones periódicas con cada una de las áreas, así como con todo el personal, coordinadores de oficinas adscritas y coordinadores de área. Levantar minutas de las mismas con tiempo de cumplimiento y responsables.

## **9. Observaciones.**

- Capacitar al personal constantemente. Deben estar actualizados con los productos bancarios.
- Mantener excelentes relaciones con el equipo de trabajo a los cuales incluyen los abogados externos, ingenieros y Miembros de la Junta de Crédito Local.
- Ejercer permanentemente vigilancia en el cumplimiento de metas y objetivos, así como sus mismas evaluaciones.
- Vigilante del control correcto de cada uno de los activos de la Sucursal como vehículo, moto, documentos de valor, así como el más importante el dinero mismo, en el sentido de no disponer de activos ociosos.
- Acatar las disposiciones que emana la Auditoría.
- Austeridad de los gastos de la Sucursal y oficinas periféricas.
- Cumplir con las metas en la rentabilidad de la oficina.

## **10. Cumplimiento Contraloría General de la Republica.**

No se emitieron disposiciones externas.

## **11. Cumplimiento de disposiciones externas.**

No se emitieron disposiciones externos.

## **12. Recomendaciones Auditoria Interna.**

Se cumplió a cabalidad todas las recomendaciones realizadas por la Auditoría, así como el seguimiento de la ejecución de cada una de ellas en su oportuno momento.



Cabe agregar que toda la documentación de respaldo fue recibida de conformidad por la Lic. Geanina Solano Dijres, Subgerente, a.i. de la oficina de Cañas.

Atentamente,

M B A Alejandro Morales Morales, Gerente  
Sucursal de Liberia

c.c.: Msc. Sandra Valerín Martínez, Directora  
Dirección Desarrollo Humano y Organizacional

Lic. Geannina Solano Dijeres, Subgerente, a.i.  
Sucursal de Cañas

José Francisco Jiménez, Gerente  
Sucursal de Cañas

Anexos: Documentos de respaldo y CD.