

12 de junio de 2010
SC-1689-2010

Máster:
Omar Sánchez Lizano, Director
Dirección Regional Central

Informe Final de Gestión

En cumplimiento a lo dispuesto en la directriz No 8 emitida por la Contraloría general de la República en la LA GACETA N° 131 del 07 de julio de 2005, lo establecido en el inciso e) DEL artículo 12 de la Ley General de Control Interno y de conformidad con el oficio DRC-2766-2009, hago entrega formal del informe final de gestión como Gerente del Centro de Servicios Financieros Catedral.

1) Referencia sobre la labor sustantiva institucional del Centro de Servicios Financieros Catedral (CSF-C)

El Centro de Servicios Catedral forma parte de la Dirección Regional Central, quien a la vez pertenece a la Subgerencia de Negocios, las cuales obedecen a la estructura organizacional formal del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

El centro de Servicios financieros catedral nace en el mes de Setiembre 2002, después de una serie de informes presentados ante la Junta directiva y por la necesidad de otorgar un mejor servicio a nuestros clientes.

Al 31 de Diciembre 2009 el Centro estaba conformado por varias plataformas operativas en San José, Oficinas Periféricas y Ventanillas, para una mayor comprensión se presenta la estructura a esa fecha:

Como todo Centro de Servicios Financieros es un área ejecutora y le corresponde cumplir con los procedimientos correspondientes a los diferentes productos y servicios para cumplir con las estrategias que define el Plan de Negocios, el cual busca materializar el mandato definido por la Asamblea de Trabajadores en las Pautas Institucionales, además busca alcanzar los objetivos estratégicos definidos en del Plan Estratégico Corporativo.

Para el logro de los objetivos se nos asignan metas en los diferentes productos y servicios que el Banco ofrece, mismas que con frecuencia se cambian por disposición administrativa. La gestión de negocios se realiza de forma receptiva y proactiva, siendo la de mayor incidencia la receptiva.

El Centro de Servicios Financiero además de las funciones propias del negocio, realiza actividades de orden administrativo que son fundamentales para cumplir con los procedimientos que establecen las políticas y reglamentos vigentes.

Dentro del ámbito de acción se presentan las siguientes funciones, realizadas por el CSF-Catedral.

- Captación de recursos financieros mediante productos y servicios como: Ahorro a Plazo, Cuentas Corrientes, Ahorro Voluntario, Ahorros Programados, Pensiones, Servicios Públicos.
- Colocación y crecimiento de las carteras crediticias, de Créditos Personales, Vivienda, Desarrollo, Tarjetas de Créditos, Créditos con Fondos Especiales,
- Custodia y manejo de efectivo.
- Manejo de la Contabilidad del CSF y de las Oficinas Periféricas.
- Servicio de Cajeros Automáticos.
- Gestión de Cobro Administrativo y Judicial.
- Manejo y control de los Bienes Adjudicados.
- Servicio a los clientes en las diferentes estaciones de trabajo.

- Aplicación de la guía de Control Interno.
- Cumplimiento con la Ley 8204, actualizando todas las cuentas activas de los diferentes productos, que establece la Política Conozca a su Cliente.
- Administración del recurso humano.

Además de estas funciones se realizan las siguientes:

- Realizar la Evaluación del Desempeño del personal asignado al CSF,
- Aplicar los Planes de Tácticos que defina la Dirección Regional y las Bancas para los diferentes productos.
- Atender la demanda de solicitudes de las áreas de Soporte Administrativo.

2) Cambios del entorno durante el periodo de mi gestión, incluyendo principales cambios en ordenamiento jurídico

Durante la gestión realizada por mi persona se dieron algunos cambios en el entorno administrativo y de orden jurídico. Enumero los que a mi juicio son los más relevantes:

1. Cambios en la estructura organizativa, mediante una reestructuración se crean las Direcciones Regionales con la finalidad de descentralizar funciones para lograr una mayor eficiencia en la gestión, a su vez las Sucursales grandes pasan a Centros de Servicios Financieros, con Oficinas Periféricas a su cargo.
2. Cierre de la Ventanilla Empresarios Unidos.
3. Cambios en los modelos de gestión de las diferentes unidades administrativas, esto es CSF, Sucursales y Oficinas Periféricas y Ventanillas.
4. Cambios en la estrategia de mercadeo de los productos y servicios, implementando la estrategia de venta proactiva.
5. Mayor competitividad ante la presencia de Banco de primer orden, como son lo Bancos Públicos y los principales privados como: HSBC, Scotiabank,

Citibank, entre otros, los cuales destinan sus esfuerzos a la banca de personas, nuestro principal mercado.

6. Se fomenta la planificación y programación mediante procesos educativos.
7. El establecimiento de la normas prudencial por parte de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), con los acuerdos SUGEF 1-05 Reglamento para la calificación de deudores, SUGEF 4-05 Reglamento sobre grupos vinculados a la entidad, SUGEF 5-05 Reglamento sobre limites de crédito a personas individuales y grupos de interés económicos.
8. La aplicación de la Ley de Control Interno, con la implementación de las guías de riesgo operativo para las diferentes unidades administrativas.
9. La aplicación de 8204, la cual exige el establecimiento de la Política Conozca a su Cliente en la aplicación de los productos que ofrece la Institución.

3) Estado de Autoevaluación del sistema de control interno

A continuación se detalla la información correspondiente a los resultados vigentes, según la última evaluación del riesgo operativo:

NOMBRE OFICINA	PUNTAJE	CALIFICACION
CSF-Catedral	5	Excelente
Periférica San Sebastian	5	Excelente
Periférica Plaza Víquez	3	Excelente
Ventanilla Carit	3	Excelente
Periférica de Alajuelita	9	Satisfactorio
Periférica Joissar	7	Satisfactorio
Periférica Aserrí	6	Satisfactorio
Ventanilla Barrio Amón	6	Satisfactorio

4) Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno.

Reuniones con el personal de las diferentes áreas para explicar la guía operativa, capacitación mediante cursos de control interno, aplicación de la guía de riesgo operativo todos los meses, seguimiento a las recomendaciones de auditoría, seguimiento a los planes de acción que se presentan a la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión (**UTG**).

5) Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional.

En mi gestión como Gerente, los principales logros se miden con el cumplimiento de las metas definidas por la Dirección Regional, mismas que coinciden con el Plan de Negocios institucional.

A continuación se presentan diferentes cuadros resumen de la Colocación, Captación, Morosidad, Pensiones, Tarjetas y Utilidad Bruta Operativa con corte al 31 de diciembre de 2009, tanto del Centro de Servicios Financieros, como de las Oficinas adscritas.

La meta a Diciembre 2009 era de ¢59.919.690, llegando a un monto de colocación bruta de ¢96.593.030, sobrepasando la misma en ¢36.673.340; o sea, alcanzando un 161.20%.

METAS COLOCACION DE CREDITO AL 31-12-2009							
OFICINA NOMBRE	Coloc. nov-09	Coloc. dic-09	Coloc Acum-2009	Cump Acum-2009	META_DICI EMBRE	Cump Anual-2009	META_AN UAL
CENTRO DE ALHAJAS, BARRIO A	388,34	320,21	5.053,17	336,88%	1.500,00	336,88%	1.500,00
CSF CATEDRAL	1.975,64	5.801,37	86.954,57	170,77%	50.919,69	170,77%	50.919,69
PER PLAZA VÍQUEZ	95,87	59,86	1.245,84	83,06%	1.500,00	83,06%	1.500,00
PER SAN SEBASTIÁN	109,59	54,04	1.103,79	73,59%	1.500,00	73,59%	1.500,00
PER PASEO COLON (JOISSAR)	85,55	28,54	984,67	65,64%	1.500,00	65,64%	1.500,00
PER. ASERRI	90,45	45,37	719,92	47,99%	1.500,00	47,99%	1.500,00
PER ALAJUELITA	26,94	15,23	357,58	23,84%	1.500,00	23,84%	1.500,00
VEN CARIT	12,55	11,03	170,40	0,00%	0,00	0,00%	0,00
VEN ZAPOTE	0,00	0,00	3,09	0,00%	0,00	0,00%	0,00
Total general	2.784,94	6.335,66	96.593,03	161,20%	59.919,69	161,20%	59.919,69

METAS SALDO CREDITO PARA PAO AL 31-12-2009								
OFICINA NOMBRE	Resultado	Resultado	Resultado	Crec Acum	% Cump.	Saldo Meta	% Cump.	Saldo Meta
	dic-08	nov-09	dic-09		Mensual	Dic-2009	Annual Meta	a Dic-2009
CSF CATEDRAL	91.720,44	92.564,11	92.136,56	416,12	94,52%	97.473,92	94,52%	97.473,92
MONTE POPULAR	2.527,18	2.587,57	2.499,96	-27,22	93,56%	2.671,96	93,56%	2.671,96
PER NORTE	0,34	0,00	0,00	-0,34	0,00%	0,34	0,00%	0,34
PER PLAZA VÍQUEZ	6.543,75	6.654,24	6.604,80	61,06	97,66%	6.763,11	97,66%	6.763,11
PER SAN SEBASTIÁN	9.643,05	9.206,91	9.148,16	-494,89	92,76%	9.862,41	92,76%	9.862,41
SAN JOSÉ	6.039,02	5.161,80	5.051,63	-987,39	83,65%	6.039,02	83,65%	6.039,02
VEN CARIT	392,51	496,24	502,73	110,22	128,08%	392,51	128,08%	392,51
VEN EMP UNIDOS	58,07	48,38	49,10	-8,97	84,55%	58,07	84,55%	58,07
VEN PARQUE CENTRAL	50,60	12,52	9,49	-41,11	18,76%	50,60	18,76%	50,60
VEN ZAPOTE	467,89	431,56	414,81	-53,08	88,66%	467,89	88,66%	467,89
PER PASEO COLON	12.136,98	10.940,84	10.735,13	-1.401,84	86,88%	12.356,34	86,88%	12.356,34
PER. ASERRI		32,15	31,92	31,92	42,80%	74,58	42,80%	74,58
Total general	129.579,84	128.136,32	127.184,31	-2.395,53	93,37%	136.210,75	93,37%	136.210,75

En cuanto a la meta sobre el saldo de crédito, la misma se logró en un 93.37%. Sobre la misma es necesario resaltar que durante el 2009 dos de las Oficinas Periféricas (San Sebastián y Paseo Colón), se vieron disminuidas ya que años atrás gran parte de la colocación provenía de Banca Fácil, monto que se vio disminuido considerablemente en el 2009. La Oficina de San José, Ventanillas Parque Central, Zapote y Empresarios Unidos no colocan crédito, debido a que fueron cerradas y traslado de código.

METAS DE SALDO DE CAPTACION PARA PAO AL 31-12-2009							
OFICINA NOMBRE	Resultado	Resultado	Resultado	CREC	% de	Saldo Meta	% de
	Dic-2008	Nov-2009	Dic-2009	ACUM	Cumpl. Mensual	Dic-2009	Cumpl. Meta Anual
CSF CATEDRAL	68.397,26	84.265,19	80.076,76	11.679,50	98,13%	81.599,20	98,13%
PERIFERICA PLAZA VIQUEZ	5.161,14	4.269,26	4.067,52	-1.093,62	70,26%	5.788,95	70,26%
VENT ZAPOTE	4.947,29	203,45	201,25	-4.746,04	5,36%	3.754,35	5,36%
PERIFERICA PASEO COLON (JOK)	2.587,93	3.095,19	3.308,57	720,64	102,89%	3.215,74	102,89%
PERIFERICA DE SAN SEBASTIAN	1.835,01	2.069,48	1.999,19	164,17	81,17%	2.462,82	81,17%
PERIF. ALAJUELITA	1.820,43	2.067,56	1.737,23	-83,21	70,96%	2.448,24	70,96%
EMPRESARIOS UNIDOS	1.548,93	112,91	86,67	-1.462,26	6,10%	1.421,22	6,10%
VENTANILLA CARIT	670,74	733,76	798,85	128,11	117,70%	678,74	117,70%
PER. ASERRI		921,87	917,63	917,63	146,16%	627,81	146,16%
SAN JOSE	238,84	94,34	74,30	-164,55	31,11%	238,84	31,11%
PAGO DE SALARIOS	8,99	8,99	8,99	0,00	100,00%	8,99	100,00%
BANCA FACIL	6,30	6,21	6,35	0,04	100,66%	6,30	100,66%
VENTANILLA PARQUE CENTRAL	185,18	184,20	184,26	-0,92	7895,80%	2,33	7895,80%
MONTE POPULAR	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Total general	87.408,05	98.032,43	93.467,55	6.059,51	91,41%	102.253,55	91,41%

METAS DE CLIENTES CAPTACION AL 31-12-2009								
OFICINA NOMBRE	oct-09	nov-09	dic-09	Acumulado	Cump Acum	META_DICI EMBRE	Cump Anual	META_ANU AL
CSF CATEDRAL	142	230	156	3.125	112,34%	2.782	112,34%	2.782
VEN CARIT	4	12	9	111	102,51%	108	102,51%	108
PER PLAZA VÍQUEZ	17	45	20	340	61,07%	557	61,07%	557
PER PASEO COLON (JOISSAR)	18	28	21	327	58,74%	557	58,74%	557
PER SAN SEBASTIÁN	6	18	32	303	54,43%	557	54,43%	557
PER ALAJUELITA	18	7	10	187	33,59%	557	33,59%	557
PER. ASERRI	12	25	18	140	25,15%	557	25,15%	557
VEN ZAPOTE	0	0	0	9	1,74%	517	1,74%	517
CENTRO DE NEGOCIOS	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	0
PER NORTE	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	0
SAN JOSÉ	8	18	12	133	0,00%	0	0,00%	0
VEN EMP UNIDOS	0	0	0	5	0,00%	0	0,00%	0
VEN PARQUE CENTRAL	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	0
VEN BARRIO AMON	0	0	0	3	0,00%	0	0,00%	0
CENTRO DE ALHAJAS, BARRIO A	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	0
Total general	225	383	278	4.683	75,65%	6.190	75,65%	6.190

En cuanto a las metas de captación el monto acumulado representa el 22% del total de la captación total Institucional, sobre la meta de clientes representa el 14% del total de clientes de captación del Banco. Si bien la meta programada no se logró en su totalidad, lo cierto es que los saldos por la magnitud de la oficina son muy significativos en la gestión Institucional.

Índices de Morosidad:

Cartera Total:

META ESTIMACIONES DE CREDITO Y MOROSIDAD AL 31-12-2009								
OFICINA NOMBRE	VARIABLE	oct-09	nov-09	dic-09	Acumulado	Meta Dic-2009	Cump Acum	META AN UAL
CENTRO DE NEGOCIOS								
	ESTIMACION	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00
	MOROSIDAD	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00
Total CENTRO DE NEGOCIOS		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00
CSF CATEDRAL								
	ESTIMACION	359,99	293,09	234,34	3.772,67	2.729,79	72,36%	2.729,79
	MOROSIDAD	265,62	181,76	311,56	3.480,78	1.696,16	48,73%	1.696,16
Total CSF CATEDRAL		625,61	474,86	545,91	7.253,45	4.425,95	61,02%	4.425,95
PER NORTE								
	ESTIMACION	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00
	MOROSIDAD	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00
Total PER NORTE		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00
PER PLAZA VÍQUEZ								
	ESTIMACION	20,78	18,90	19,99	212,74	174,57	82,06%	174,57
	MOROSIDAD	2,38	20,55	23,64	202,10	95,42	47,21%	95,42
Total PER PLAZA VÍQUEZ		23,16	39,45	43,63	414,84	269,99	65,08%	269,99
PER SAN SEBASTIÁN								
	ESTIMACION	10,61	32,17	-9,88	373,77	503,54	134,72%	503,54
	MOROSIDAD	-29,25	46,43	-24,62	310,35	418,79	134,94%	418,79
Total PER SAN SEBASTIÁN		-18,64	78,60	-34,50	684,12	922,33	134,82%	922,33
SAN JOSÉ								
	ESTIMACION	-37,27	-7,25	2,05	97,86	7,07	7,22%	7,07
	MOROSIDAD	14,44	3,36	10,77	63,04	-126,70	-200,96%	-126,70
Total SAN JOSÉ		-22,83	-3,89	12,83	160,90	-119,63	-74,35%	-119,63
VEN CARIT								
	ESTIMACION	1,68	0,35	0,48	5,82	2,28	39,17%	2,28
	MOROSIDAD	0,00	0,91	0,00	4,31	0,00	0,00%	0,00
Total VEN CARIT		1,68	1,26	0,48	10,13	2,28	22,51%	2,28
VEN EMP UNIDOS								
	ESTIMACION	-0,41	1,18	-0,23	1,41	27,65	1963,01%	27,65
	MOROSIDAD	0,49	0,00	0,00	0,49	6,26	1278,25%	6,26
Total VEN EMP UNIDOS		0,08	1,18	-0,23	1,90	33,91	1786,33%	33,91
VEN PARQUE CENTRAL								
	ESTIMACION	-0,46	-1,39	-0,09	-4,87	-16,92	347,20%	-16,92
	MOROSIDAD	-1,14	-0,40	0,00	-3,05	-9,42	309,11%	-9,42
Total VEN PARQUE CENTRAL		-1,61	-1,79	-0,09	-7,92	-26,34	332,55%	-26,34
VEN ZAPOTE								
	ESTIMACION	1,07	6,24	0,09	21,75	9,48	43,58%	9,48
	MOROSIDAD	3,57	1,32	0,10	12,96	7,45	57,52%	7,45
Total VEN ZAPOTE		4,64	7,56	0,20	34,71	16,93	48,79%	16,93
VEN BARRIO AMON								
	ESTIMACION	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00
Total VEN BARRIO AMON		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00

En el cuadro anterior, se observa el cumplimiento alcanzado por el Centro de Servicios Financieros y de cada una de las oficina adscritas al Centro, en las variables de estimaciones y morosidad.

Servicios Bancarios:

Es importante mencionar que el cuadro siguiente se muestra la meta alcanzada en pensiones del 94.64%.

META PENSIONES AL 31-12-2009								
OFICINA_NOMBRE	Afiliac_Novi	Afiliac_Dic	ACUMULA		CUMP_ME	META dic-	CUMP_AN	META_AN
	embre09	iembre09	DO	NSUAL	09	UAL	UAL	
CSF CATEDRAL	115	47	1.909	124,85%	1.529	124,85%	1.529	
PER ALAJUELITA	7	0	394	131,33%	300	131,33%	300	
PER JOISSAR	27	27	360	90,00%	400	90,00%	400	
PER PLAZA VÍQUEZ	14	43	315	73,26%	430	73,26%	430	
PER SAN SEBASTIÁN	44	21	290	82,86%	350	82,86%	350	
VEN CARIT	6	0	90	30,00%	300	30,00%	300	
VEN BARRIO AMON	0	0	0	0,00%	50	0,00%	50	
PER. ASERRI	6	6	105	35,00%	300	35,00%	300	
Total general	219	144	3.463	94,64%	3.659	94,64%	3.659	

En el cuadro siguiente se muestra el cumplimiento de la meta en tarjetas que alcanzó un 165.5%.

META TARJETAS 31-12-2009									
OFICINA_NOMBRE	ACTIVA DIC	CANCELA	PENDIEN	PROSPEC	CUMPL	META	CUMPL	META_AN	
	09	DA DIC 09	TE DIC 09	TADO DIC 09	DIC 09	ACUM DIC 09	ANUAL DIC 09	UAL	
CSF CATEDRAL	765	85	5	855	223,03%	343	223,03%	343	
PER PASEO COLON (JOISSAR)	74	5	1	80	134,55%	55	134,55%	55	
PER PLAZA VÍQUEZ	58	8	0	66	105,45%	55	105,45%	55	
PER SAN SEBASTIÁN	41	4	0	45	74,55%	55	74,55%	55	
PER ALAJUELITA	38	2	0	40	69,09%	55	69,09%	55	
PER. ASERRI	17	10	1	28	30,91%	55	30,91%	55	
CENTRO DE ALHAJAS, BARRIO	14	4	0	18	0,00%	0	0,00%	0	
CENTRO DE NEGOCIOS	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	0	
PER NORTE	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	0	
SAN JOSÉ	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	0	
VEN BARRIO AMON	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	0	
VEN CARIT	11	2	0	13	0,00%	0	0,00%	0	
VEN EMP UNIDOS	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	0	
VEN PARQUE CENTRAL	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	0	
VEN ZAPOTE	5	0	0	5	0,00%	0	0,00%	0	
Total general	1.023	120	7	1.150	165,53%	618	165,53%	618	

Comportamiento de la Utilidad:

Éste apartado es uno de los más importantes del informe, ya que muestra las utilidades del Centro de Servicios Financieros Catedral, representando un 58% del total de utilidades del Banco. (¢44.652.096).

TABLA DE METAS UTILIDADES OPERATIVAS AL 31-12-2009								
OFICINA NOMBRE	UTD OPERATIVA ACUM AL 12-2009	PROM. MENS. ACT. PROD. AL 12-2009	% UTD LOGRADA ACUM	META DICIEMBRE E-2009	DIFERENCIA MENSUAL	IND ANUAL SIMULAD O 12-2009	META AÑO 2009	DIFERENCIA ANUAL
C.S.F. CATEDRAL	23.352.046	371.933.473	6,28%	5,61%	0,67%	6,28%	5,61%	0,67%
JOISSAR	718.422	11.294.294	6,36%	7,48%	-1,12%	6,36%	7,48%	-1,12%
SAN SEBASTIAN	713.877	9.187.624	7,77%	6,15%	1,62%	7,77%	6,15%	1,62%
PLAZA VIQUEZ	568.407	6.530.113	8,70%	7,19%	1,51%	8,70%	7,19%	1,51%
CENTRO CRÉDITO ALHAJAS	388.891	2.583.483	15,05%	12,20%	2,85%	15,05%	12,20%	2,85%
VENTANILLA CARIT	42.535	787.460	5,40%	1,90%	3,50%	5,40%	1,90%	3,50%
ALAJUELITA	35.505	2.274.605	1,56%	7,43%	-5,87%	1,56%	7,43%	-5,87%
VENTANILLA ZAPOTE	27.019	1.393.584	1,94%	0,64%	1,30%	1,94%	0,64%	1,30%
ASEFRI	20.264	6.037.819		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
VENTANILLA CENTRO NEGOCIO	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
VENTANILLA EMPRESARIOS UN	0	0	0,00%	1,27%	-1,27%	0,00%	1,27%	-1,27%
BARRIO AMÓN	-15.557	0		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
TOTAL	25.851.410							

6) Estado de proyectos más relevantes en el ámbito de institucional o de la unidad,

Los proyectos que se dan en el Centro de Servicios Financiero obedecen a la promoción de los productos y servicios y como resultado a la generación de utilidades, los cuales se encuentran en el Plan de negocios; sin embargo, vale mencionar que fue el primer Centro en realizar una feria financiera, denominada “La Feria Criditón” en la avenida cuarta, con la participación de los socios comerciales del Banco.

7) Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión.

En mi gestión y siendo el Centro de Servicios Financieros más grande del país, los recursos asignados se establecen mediante el Plan Anual Operativo y por disposición de la normativa vigente no deben darse sobregiros en la partidas, y en caso de justificarse debe ser avalado por la Dirección Regional.

8) Sugerencias para la buena marcha del Centro de Servicios Financiero.

Insistir ante la Dirección regional que otorgue los recursos necesarios para alcanzar una buena gestión, sobre todo el recurso humano.

Que el área de Recursos Humanos efectúe un estudio técnico para determinar la necesidad del recurso humano para la atención de clientes.

Es urgente realizar la remodelación del primer piso con el objetivo de que nuestros clientes se sientan mejor y aprovechar al máximo el recurso humano disponible.

Solicitar el nombramiento del técnico en cumplimiento para poder contribuir con las exigencias de Oficialía de Cumplimiento y por ende de la **PCSC**.

9) Observaciones sobre asuntos de actualidad.

No hay observaciones.

10) Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la Republica.

No se emitieron disposiciones al centro de Servicios Financieros Catedral.

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 Catedral.

12) Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones s que durante su gestión se hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

Se cumplió con lo indicado por la Auditoría.

Atentamente,

Mba. Rodolfo Brenes Flores

Cc:

Mrh. Sandra Valerín Martínez, Directora - Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional