



Informe de Fiscalía

20 23



Somos Bienestar

Contenido

Informe de Fiscalía, período 2023	3
Gestión del Órgano de Fiscalía	4
Fortalecimiento en la estructura organizacional	5
Implementación de nuevas estructuras o requisitos de riesgo en materia de regulaciones	6
Autorregulación	7
Aspectos contables y financieros	8
Inversiones bursátiles	9
Apalancamiento bancario	9
Libros legales y contables	11
Reserva de Liquidez	11
Sesiones, asistencia y acuerdos de Junta Directiva	12
Créditos a integrantes de Junta Directiva y Fiscalía	13
Otras actuaciones de Junta Directiva	13
Proyecto CORE	15
Refrescamiento de imagen de ASECCSS	16
Gerencia de Bienestar Social y Sostenibilidad	16
Actividades educativas desarrolladas	17
Gerencia Comercial	18
Afectación a la colocación crediticia	19
Sinpe Móvil	19
Tarjeta ASECCSS Débito	20
Formalización de créditos	20
Desglose de productos innovadores 2023	21
Crecimiento de cartera de crédito	22
Captación de ahorros extraordinarios	22
Inversiones a plazo de los asociados	23
Gerencia de Inteligencia de Negocios	24
Gerencia de Cobros y Asuntos Jurídicos	26
Gestiones de Cobros Administrativo y Judicial	26
Gerencia de Gestión de Riesgo y Calidad	27
Seguridad de la información	28
Aseguramiento de Cartera de Crédito	29
Inventario de propiedades	29
Gerencia de Talento Humano	29
Unidades de Negocio	30
Los Jaúles Club Campestre	30
ASECCSS Vacaciones	31
Recomendaciones	32
Conclusiones	33

Informe de Fiscalía, período 2023

Con fundamento en el artículo 43 del Estatuto de la Asociación Solidarista de Empleados de la Caja Costarricense de Seguro Social (ASECCSS), el artículo 52 de la Ley de Asociaciones Solidaristas y el artículo 197 del Código del Comercio y las competencias del órgano fiscalizador, nos presentamos ante la Asamblea General Ordinaria a rendir el informe de labores de nuestra gestión en el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023, y acorde con las competencias establecidas en las normas supracitadas a continuación:

- a.** Verificar que la Asociación realice un balance mensual de comprobación y situación, y que éste, sea de conocimiento de la Junta Directiva, el cual presentaron en los primeros quince días naturales de cada mes.
- b.** Supervisar las operaciones y movimientos financieros, velando porque lo actuado se ajuste a lo que establece la legislación, el estatuto, los reglamentos internos, acuerdos de Asamblea General y Junta Directiva.
- c.** Presentar a la Asamblea General un informe de su gestión, que incluya el análisis de la gestión financiera, las principales actuaciones de Junta Directiva, la responsabilidad de sus miembros en cuanto a la asistencia a sesiones y cualquier otro aspecto que considere acorde a su gestión. Los informes los acompañará, cuando sea necesario, de las recomendaciones pertinentes que analizará y resolverá la Asamblea General en el capítulo de Asuntos Varios.
- d.** Convocar a Asamblea en caso de omisión de quien corresponda.



- e. Someter a la Junta Directiva sus observaciones y recomendaciones en relación con el resultado obtenido en el cumplimiento de sus atribuciones.
- f. Investigar las quejas formuladas por funcionarios o asociados, informando a la Junta Directiva o a la Asamblea General, según corresponda, del resultado de su gestión.
- g. Asistir a las sesiones de Junta Directiva con derecho a voz.
- h. Vigilar ilimitadamente el correcto uso y conservación de los bienes de la Asociación.
- i. Coordinar su labor, si se considera pertinente, con la Auditoría Interna. En general, vigilar ilimitadamente y en cualquier tiempo las operaciones de la Asociación, para lo cual tendrán libre acceso a libros, documentos, inventarios, caja y bancos.
- j. Recomendar a la Junta Directiva, la suspensión o expulsión de asociados de conformidad con el Artículo 33 del Estatuto.

Gestión del Órgano de Fiscalía

Como debe ser de conocimiento de todo asociado, el Órgano de Fiscalía es un cuerpo independiente de la Junta Directiva y de la Administración de la Asociación, electo para ejercer una tarea difícil, ardua y de mucha responsabilidad como lo es la vigilancia ilimitada, en cualquier tiempo de todas y cada una de las actividades que la Administración y la Junta Directiva desplieguen en el ejercicio del período al que fueron nombrados, labor que también se amplía, al tener que atender las quejas que formulan los asociados.

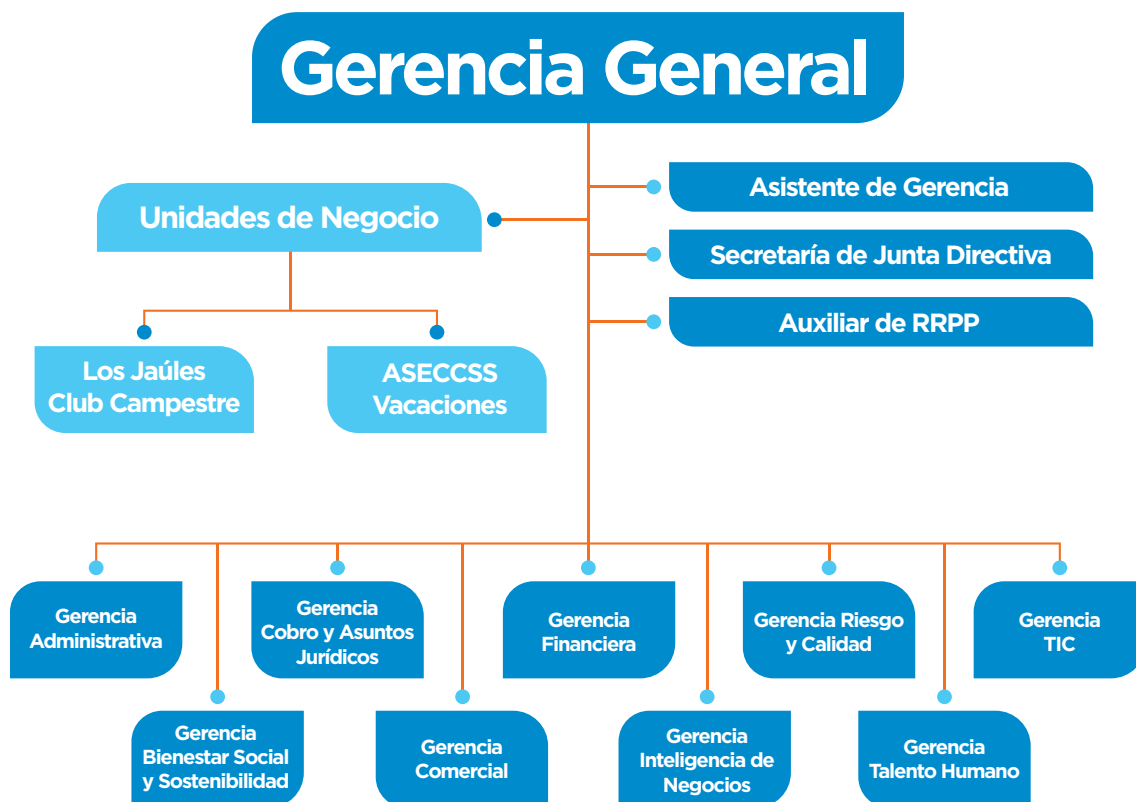
Informar y asistir a todas las actividades de la Organización como: sesiones de Junta Directiva, Comités de Gobierno Corporativo, rendición de cuentas, Jornadas de Liderazgos, capacitaciones, giras y toda actividad programada durante el período.

Desde nuestra elección y hasta la presente Asamblea General, nuestro norte siempre ha sido salvaguardar, de la mejor manera los recursos de todos los asociados. Es por ello, que no hemos menguado en la vigilancia celosa, en la investigación, en el control de acuerdos, análisis de estados financieros, en recomendaciones a Junta Directiva, en solicitud y generación de informes; en síntesis, una labor amplia, responsable y acorde con la magnitud de nuestra Asociación, labor que en ocasiones genera diversidad de opiniones y criterios. Primeramente queremos dar gracias a Dios, y nos presentamos hoy ante ustedes para informar de lo actuado por este órgano fiscalizador, con un camino recorrido lleno de dedicación, esfuerzo, medida y responsabilidad en todo nuestro quehacer.

Fortalecimiento en la estructura organizacional

Actualmente, la estructura administrativa de la Asociación está conformada por nueve gerencias, y dos administradores correspondientes a las Unidades de Negocio: Los Jaúles Club Campestre y ASECCSS Vacaciones. Detallamos a continuación el organigrama actual:

Organigrama que rige a partir del 2023



Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

Implementación de nuevas estructuras o requisitos de riesgos en materia de regulaciones.

La Junta Directiva en conjunto con la administración ha continuado trabajando sobre la estructura de Gobierno Corporativo, la cual se encuentra conformada por:

1. Comité de Riesgo.
2. Comité de Remuneraciones.
3. Comité de Auditoría.
4. Comité de Productos y Servicios.
5. Comité de Tecnología.
6. Comité de Análisis Financiero.
7. Comité de Estrategia.
8. Comité de Proyección Social.
9. Comité de Fiscalía.
10. Comité de Ética.



Estos comités están integrados por miembros de Junta Directiva y Órgano de Fiscalía, donde se analizan de forma detallada y específica los temas estratégicos, con el personal administrativo experto en cada área.

Además, en el presente período en agosto 2023, el CONASSIF (Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero Nacional) dio a conocer en forma definitiva la obligación de las Asociaciones Solidaristas de inscribirse ante SUGEF (Superintendencia General de Entidades Financieras) como sujeto obligado, dando un plazo de 6 meses para cumplir con este mandato.

ASECCSS se ha venido preparando en forma anticipada, por lo que el 22 de enero del 2024 se procedió con la inscripción de ASECCSS, dos meses antes del plazo establecido.

A partir de marzo del 2024, ASECCSS, sus directores, administración, colaboradores y asociados, deben de cumplir con una serie de obligaciones, tales como la justificación del origen de los recursos para las transacciones mayores a \$5,000. Además, deben informar a la SUGEF acerca de las transacciones iguales o mayores a \$10,000. La Actualización de la información de los asociados, así como el establecimiento de políticas y procedimientos para el cumplimiento de la norma.

Autorregulación

Otro aspecto para informar es que, si bien la ley establece que las Asociaciones Solidaristas son organizaciones de carácter social, la misma ley le permite la participación en una serie de actividades financieras como lo son las actividades de ahorro, crédito e inversión que tienen un riesgo implícito que es necesario administrar. Por lo cual, ASECCSS a través de los años se ha enfocado en establecer una estructura organizacional para la gestión y administración de sus riesgos, basados en normas internacionales y nacionales vigentes.

El establecimiento de un marco de referencia de regulación se establece bajo un enfoque basado en riesgos, por lo que es importante la implementación de una adecuada gestión de los riesgos.

Entendiendo el riesgo como un efecto de incertidumbre sobre los objetivos, es importante que podamos identificar, medir, evaluar, monitorear, controlar, mitigar y comunicar los distintos tipos de riesgo identificados como parte de las actividades desarrolladas por ASECCSS.

Otro punto para destacar es nuestra normativa interna como: el código de Gobierno Corporativo y el Código de Ética, los cuales establecen los derechos, deberes y obligaciones que tienen los miembros de Junta Directiva, Fiscalía, colaboradores y proveedores, los cuales con su aplicación se convierten en un mitigador de los riesgos descritos.

Con lo anteriormente expuesto, somos testigos que ASECCSS se encuentra preparada, fortalecida, segura, robusta y es transparente en su gestión, disminuyendo riesgos, convirtiéndose en una Asociación Solidarista competitiva entre las mejores entidades financieras del país y en especial logra ser solidaria como ninguna otra, siendo exclusiva en beneficios para los trabajadores de la seguridad social.

Hemos sido testigos del fortalecimiento de la estructura de la Asociación en aras del inicio del proceso de supervisión por parte de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), el cual ha representado un reto importante para toda la Organización.

Como se ha informado en otros períodos, ASECCSS desde el año 2018 basa su administración bajo las sanas prácticas del Gobierno Corporativo, con su respectivo Plan Estratégico, el cual tiene una vigencia hasta el año 2025.

Aspectos contables y financieros

En apego a lo que establecen las funciones del órgano fiscal, se verificó que la Asociación realice mensualmente sus estados financieros con sus indicadores.

Esta fiscalía verificó que se realizan y presentan en forma mensual los estados e indicadores financieros ante la Junta Directiva, apegándose a lo establecido en la normativa vigente. Dichos estados fueron presentados por la Gerencia Financiera con el aval de la Gerencia General, donde se abarca tanto la información de ASECCSS Unidad Central y las unidades de Negocio (ASECCSS Vacaciones y Club los Jaúles); también, hacemos constar que los estados financieros han sido revisados por el departamento de Auditoría Interna de ASECCSS y por el Despacho de auditores externos de la firma RSM Costa Rica Audit Tax and Consulting Services S.A , quienes han sido los designados para auditar el período comprendido entre enero y diciembre del 2023. La auditoría externa ha presentado los respectivos informes y la carta de la Gerencia, lo que proporciona a esta Fiscalía una mayor seguridad y confianza en los estados financieros.



Inversiones Bursátiles

El órgano fiscal, hace de conocimiento que la Auditoría Interna le da seguimiento, refrenda, y presenta ante el comité de Gobierno Corporativo de Auditoría el resultado de todas las inversiones bursátiles, las cuales muestran un saldo de ₡67,704 millones al cierre del período al 31 de diciembre del 2023, informe que se eleva ante la Junta Directiva.

El órgano de Fiscalía, de acuerdo con los informes refrendados y presentados por la Auditoría Interna, informa que las operaciones e inversiones bursátiles se encuentran acorde con lo normado por los diferentes entes que regulan esta materia y las políticas internas de ASECCSS.

Apalancamiento bancario

Es importante hacer notar históricamente que ASECCSS se ha manejado con un perfil de riesgo muy bajo en materia de apalancamiento bancario, y no fue hasta el acuerdo N°01-1934-16 del 08 de junio del año 2016; que a raíz en la baja de la tasa de interés de los créditos provocó un incremento en la demanda crediticia y para satisfacer ésta, se recurrió al apalancamiento bancario por primera vez en la historia de nuestra Asociación.

En el período al 31 diciembre del 2023, el saldo del apalancamiento bancario asciende un monto de ₡32,026 millones, desglosado de la siguiente manera:

Cuadro 1. Saldo al 31 de diciembre 2023

(Montos en millones de colones)

Entidad	Saldo	Tasa de interés promedio
Banco de Costa Rica	14,962	8,17%
Banco Popular	7,969	8,12%
Banco Davivienda	7,219	8,35%
Bac San José	1,876	8,04%
Total	32,026	

Fuente: Elaborado por el Departamento de Finanzas de ASECCSS.

Como parte de la estrategia financiera y considerando las condiciones económicas del mercado, durante el primer semestre del 2023, la Asociación presentó una posición favorable a nivel de flujo de efectivo, por lo tanto, no tuvo la necesidad de recurrir a financiamientos.

Con la finalidad de solventar las necesidades de crédito de nuestros asociados durante el último trimestre del 2023, acudimos a financiamiento externo, sin embargo, en comparación con el 2022 tuvimos una disminución de ₡ 2,000 millones de colones.

Este órgano fiscal, hace del conocimiento que a la fecha de la elaboración del presente informe el monto disponible de apalancamiento bancario de ASECCSS, es de ₡37,737 millones, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 2. Monto Disponible al 31 de diciembre 2023

(Montos en millones de colones)

Entidad	Monto	Tasa
Banco Popular	7,631	TBP+3
Banco de Costa Rica	10.051	TBP+2.50
Banco Davivienda	11,331	Se negocia en cada desembolso
Bac San José	8,724	Se negocia en cada desembolso
Total	37.737	

Fuente: Elaborado por el Departamento de Finanzas de ASECCSS.



Libros legales y contables de ASECCSS

Los libros contables Diario, El Mayor, Inventarios y Balances de ASECCSS se encuentran al día al 31 de diciembre del 2023. Lo que respecta a los libros de las de Sociedades Anónimas, que administran parte de los activos (Hotel y Villas Nacazcol), se encuentran al día los libros contables, libros de actas de Junta Directiva y Asambleas Generales al 31 de diciembre del 2023.

El libro de Asambleas Generales de ASECCSS se encuentra al día, donde se verificó que está transcrita la última acta de la Asamblea General Ordinaria número 53 de fecha 25 de febrero del 2023, que se encuentra firmada por el presidente y secretaria de Junta Directiva.

Reserva de Liquidez

La Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, en los numerales 1 y 2, del artículo 8 del acta de la sesión 6121-2023, celebrada el 25 de mayo del 2023, determinó varios cambios para el manejo de la Reserva de Liquidez para las Asociaciones Solidaristas. En específico, la resolución del Banco Central se publicó en la Gaceta No. 111 atinente a la modificación a los Títulos III y VI de las Regulaciones de Política Monetaria.

Lo anterior implica que, el BCCR (Banco Central de Costa Rica) cambió su estructura de inversión para todas las entidades pasando de Bonos de Estabilización Monetaria (BEM) en los cuales se establecía una tasa de interés por la reserva de liquidez mayor y el plazo de inversión lo determinaba la organización, a una figura de inversión denominada Mercado Integrado de Liquidez (MIL), el cual ofrece rendimientos y plazos bastante menores.

Estos cambios implican que ASECCSS tuvo que ajustar el cálculo que se debe de reservar en el BCCR e invertir a tasas menores de las que ofrece el mercado, impactando directamente en el flujo de efectivo para la colocación de créditos a nuestros asociados, lo que también genera un impacto directo en los resultados de ASECCSS.

Sesiones, asistencia y acuerdos de Junta Directiva

En apego a lo establecido en la normativa interna, la Junta Directiva durante el presente período sesionó en 50 ocasiones, de éstas se destaca que 48 fueron sesiones ordinarias y 02 sesiones extraordinarias, iniciando en el acta de la sesión número 2449 y concluyendo con el acta 2498 del 14 de diciembre del 2023.

En toda sesión, se contó con el quórum de ley, con una participación de los directores y fiscales donde sólo hubo una ausencia justificada de la siguiente manera:

Sr. Jesús Montano Jiménez, Fiscal III. Incapacidad.

Los demás directores y fiscales a saber: Pablo Vargas García, presidente; Katherine Víquez Ledezma, vicepresidenta; José Antonio Fonseca García, tesorero; Natalie Fonseca Loaiciga, secretaria; José Luis Chinchilla Bermúdez, vocal I; Diana Solano Sánchez, vocal II; Andrés Alvarado Rodríguez, vocal III; Mónica Montoya Barquero, fiscal I; Diego González Solís, fiscal II; asistieron al 100% de las sesiones de Junta Directiva ordinarias y extraordinarias debidamente convocadas.

Se presenta el detalle de las sesiones de Comités de Gobierno Corporativo, las cuales se realizan en forma conjunta los miembros de Junta Directiva y Fiscalía con la administración:

- Comité de Administración Financiera (CAF): 13 sesiones (12 ordinarias y 1 extraordinaria).
- Comité de Análisis de Productos y Servicios (CAPS): 15 sesiones (12 ordinarias y 3 extraordinarias).

- Comité de Proyección Social: 15 sesiones (12 ordinarias y 3 extraordinarias).
- Comité de Riesgo: 14 sesiones (12 ordinarias y 2 extraordinarias).
- Comité de Cumplimiento: 12 sesiones ordinarias.
- Comité de Estrategia: 12 sesiones ordinarias.
- Comité de Tecnologías de la Información y Comunicación: 12 sesiones ordinarias.
- Comité de Fiscalía: 4 sesiones independientes, participación en todas las sesiones de Junta Directiva y en todas las sesiones de los Comités de Gobierno Corporativo.
- Comité de Remuneraciones: 2 sesiones.
- Comité de Auditoría: 12 sesiones.

La Fiscalía verificó que los acuerdos adoptados por la Junta Directiva fueran con los votos requeridos según Estatuto y Ley de Asociaciones Solidaristas, de los cuales la gran mayoría fueron declarados en firme y unánimes.

Créditos a integrantes de Junta Directiva y Fiscalía

Con el fin de garantizar la transparencia de los compromisos crediticios adquiridos por los miembros de Junta Directiva y Fiscalía son elevados para su conocimiento al órgano colegiado.

Se hace saber a esta Asamblea que al día 31 de diciembre del año 2023 se encuentran al día con sus obligaciones crediticias.

Otras actuaciones de Junta Directiva en las cuales el Órgano de Fiscalía es vigilante:

- a. La aprobación del presupuesto del período 2023, su respectiva reformulación y ejecución donde se dio un control estricto del adecuado uso de los recursos presupuestados, tanto en Junta Directiva como en los Comités de Gobierno Corporativo respectivos en forma mensual.

- b.** Recibió y analizó las Cartas de Gerencia presentadas por la Auditoría Externa.
- c.** Dio por recibidas las recomendaciones de los diferentes informes de la Auditoría Interna dirigidos a la administración.

La Junta Directiva aprobó las actualizaciones y emisiones de los siguientes reglamentos, políticas y manuales :

- Reglamento de Comités y Delegados.
- Manual de Cumplimiento de Prevención del Riesgo de Legitimación de Capitales. (establecido en el presente período).
- Reglamento de PROBESOL.
- Reglamento de Sorteos Especiales.
- Política de Sostenibilidad (establecido en el presente período).
- Políticas de PROBESOL.
- Política de servicio.
- Reglamento de Sorteos y Campañas de Cobros (establecido en el presente período).
- Política de Ahorros Voluntarios.
- Reglamento Junta Directiva.
- Manual presentación de temas ante Junta Directiva y gestión de actas Junta Directiva y Asamblea General.



- Metodología para la Gestión de Riesgo y Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (establecido en el presente período).
- Clasificación de asociados por nivel de riesgo (establecido en el presente período).
- Política Elaboración de Conciliaciones Bancarias.
- Reglamento de Ahorros Voluntarios.
- Reglamento Presupuesto por Ayudas Especiales.
- Reglamento de Comité de TIC.
- Política Adquisición de Bienes y Servicios.
- Código de Ética ASECCSS.
- Política de clasificación y seguridad de la información (establecido en el presente período).
- Fichas de Productos de Crédito.
- Plan Estratégico de Tecnología de la Información y Comunicación.

Proyecto CORE

Durante el 2023, tras la selección del proveedor y la firma del contrato con el proveedor de la herramienta ProGrX, dio inicio este proyecto, el cual viene a integrar los sistemas que se utilizan en la Organización.

Se estableció un cronograma de trabajo, el cual se ha gestionado cumpliendo con los tiempos establecidos para los desarrollos de los diferentes módulos.

Se cuenta con un comité CORE conformado por la Gerencia General, y otras gerencias involucradas en el proyecto, además de un representante de Junta Directiva, recayendo en el vocal III, Ingeniero Andrés Alvarado Rodríguez con la finalidad de darle un adecuado seguimiento para su implementación. Mediante acuerdo firme aprobado en Junta Directiva, se realiza el debido seguimiento de manera trimestral.

Refrescamiento de imagen de ASECCSS

En cuanto al proceso de remodelación de la fachada del edificio principal y la renovación de imagen de ASECCSS, la cual se ejecutó en el presente período, esta fiscalía ha verificado que dicho proceso ha estado acorde con lo aprobado en Junta Directiva, en cuanto a cronogramas, presupuestos y gestión de contratación.

Gerencia de Bienestar Social y Sostenibilidad

Esta fiscalía ha sido vigilante en el adecuado uso y distribución de los fondos presupuestados, que son destinados a colaborar con los asociados en situaciones apremiantes tales como:

Cuadro 3. Cantidad de beneficios aprobados

Beneficio	Beneficios aprobados
Apremiante	275
Becas Socioeconómicas	1,815 ¹
Desastres naturales y no naturales	49
Invalidez y Fallecimiento	76
Reconocimientos Mayra Soto Hernández	1,118
Ayuda de Sepelio	763
Recreativo	10,481
Beneficio	14,577

¹ Cabe señalar que algunas de estas becas tuvieron que suspenderse porque en el seguimiento se evidenció un mal uso de los recursos por parte de algunos asociados, o bien, se encontraban en mora, o realizaron una renuncia sin reingreso durante el proceso.

Fuente: Elaboración propia de ASECCSS, con base en el panel de indicadores de la GBSS.



Actividades educativas desarrolladas

En referencia a los espacios educativos brindados en temas de salud financiera, física y emocional, se desarrollaron 153 actividades educativas y se alcanzó un total de 6,786 participaciones en talleres virtuales y presenciales, el cual representa aproximadamente el 15.44% de asociados al corte del 31 de diciembre del 2023.

Se desarrollaron 93 talleres modalidad virtual y 60 talleres modalidad presencial. En el siguiente cuadro se presenta el desglose y la cantidad de participaciones en cada modalidad:

Cuadro 4. Actividades educativas por modalidad

Modalidad	Número de sesiones	Número de participaciones
Talleres modalidad virtual	93	4,995
Talleres modalidad presencial	60	1,791
Total de Talleres	153	6,786

Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

Esta Fiscalía avala y respalda toda la gestión para mejorar el actuar y los resultados obtenidos de esta unidad en pro de los asociados y sus familias, agilizando los resultados con mejores controles en la operativa, lo cual garantiza que los recursos son usados de una manera correcta y dirigidos a los asociados que los necesitan.

Este órgano fiscalizador hace constar, que la Junta Directiva, buscó y aprobó el crecimiento de esta unidad dotándola de recurso profesional en el área de trabajadores sociales permanentes, temporales y psicología, lo anterior por la alta demanda de los servicios solicitados por nuestros asociados.

ASECCSS ha creado conciencia de la importancia de incursionar en el tema de la sostenibilidad en sus diferentes ámbitos para continuar con el fortalecimiento. La sostenibilidad se ha aplicado a nuestros negocios para que, además de generar una rentabilidad financiera, se cree un valor ambiental, social y económico a mediano y largo plazo, contribuyendo así al progreso y al bienestar de nuestros asociados y sus familias, así como la visión de un futuro “ASECCSS sostenible”, programa que está plasmado en una política de sostenibilidad. Programas de voluntariado, campañas de reciclaje, concursos entre colaboradores para hacer conciencia de cuidar nuestros recursos y demás, son grandes ejemplos de cómo se ha implementado.

Gerencia Comercial

Esta fiscalía fue testigo mediante la información presentada en las sesiones de Junta Directiva de las principales actividades y logros realizados por la Gerencia Comercial para alcanzar las metas planteadas para el año.

Los convenios comerciales han venido siendo más selectivos enfocándonos en los gustos y preferencias de los asociados, cerrando el período 2023 con 49 convenios nuevos, para un total de 156, en donde la mayoría son de la categoría salud, seguido de educación y tiendas departamentales, siendo el último mascotas.

Los contratos se firman con renovación automática cada año, los cuales pueden ser prescindidos con aviso previo de cualquiera de las partes, y para el 2023 no se cerraron convenios. A continuación, se muestra un gráfico de la distribución de convenios.

Gráfico 1. Distribución de convenios activos
Cierre del año 2023

(Datos en cantidad de convenios)



Fuente: Elaboración propia de ASECCSS.

Afectación a la colocación crediticia

Esta fiscalía hace constar que en el presente período las metas de colocación de crédito se vieron afectadas por las siguientes razones:

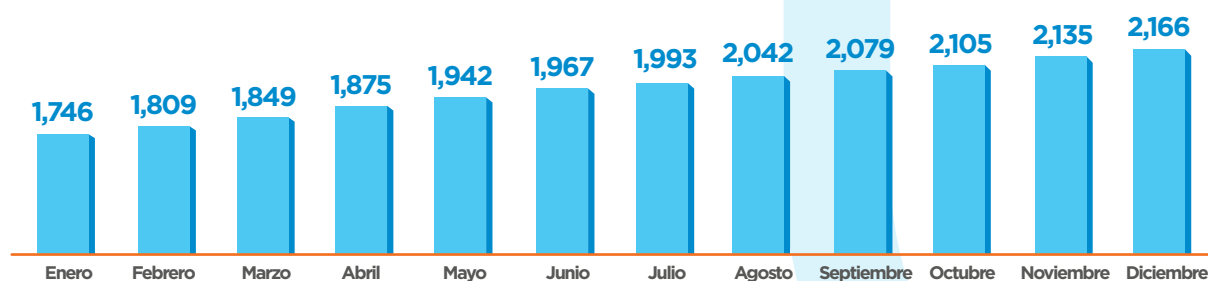
- Aplicación de la CCSS del Salario Mínimo Inembargable, que representó para ASECCSS una disminución de su flujo de caja, lo que generó como consecuencia la cancelación de campañas de colocación que se tenían programadas, limitando por presupuesto la capacidad de colocación de crédito.
- Derivado del tema anterior, se da un importante crecimiento de aplicación de ahorros a deudas para recuperar mora lo que cancela un monto importante de cartera interna y repercute en el crecimiento presupuestado.
- Entidades como el FRAP implementaron campañas de salud financiera con tasas bajas para refundición de deudas y lo que produjo que se realizaran pagos importantes a las cuentas de asociados, teniendo como resultado cancelaciones por encima de lo presentado en años anteriores.
- La pensión de manera anticipada de un grupo importante de asociados, por el cambio en la edad de pensión que rige a partir de 2024, generó un aumento en las renunciaciones patronales, lo que produjo que se cancelaran montos importantes de la cartera de crédito.

Sinpe Móvil

El servicio SINPE móvil mantuvo una tendencia al alza en cuanto a números activos, cerrando el año con 2,166 suscriptores. A continuación, se muestra un gráfico que detalla el incremento.

Gráfico 2. Cierre mensual asociados con Sinpe Móvil
Período 2023

(Datos en cantidad de asociados)



Fuente: Elaboración propia de ASECCSS.

Tarjeta ASECCSS Débito

El año 2023 concluyó con 28,545 tarjetahabientes, un 10% más que el año 2022 que cerró con 26,033 al mes de diciembre. Un aspecto relevante es que, se varió la estrategia para que la oferta de tarjetas sea más enfocada a que los asociados trasladen el salario y asociados que proyectan uso frecuente de la tarjeta.

El 2023 cerró con 4,797 traslados de salarios activos, se mantuvo un crecimiento constante durante todo el año, sin embargo, se presentó un alto número de renunciaciones de asociados que mantenían su salario en ASECCSS.

Las comisiones que se generan por el uso de la tarjeta en compras ascendieron a la suma de \$344,256,980 correspondientes al uso que le dan nuestros asociados en los comercios.

Formalización de créditos.

Según los seguimientos realizados, el 82% de las operaciones de crédito son formalizadas en períodos inferiores a 48 horas desde su solicitud, los créditos prendarios son los que tienen un poco más de trámite entre las concesionarias y ASECCSS, por los que en su mayoría requieren más de dos días para su gestión. A continuación se detalla un cuadro con los tiempos de respuesta en la aprobación de crédito.

Cuadro 5. Formalización de créditos

Líneas solicitadas	Total	Menor 48 horas	% menor 48 horas	Mayor 48 horas	% mayor 48 horas
Cancelación Deudas Externas	4,635	3,516	76%	1,119	24%
Crédito Compra de Equipo Médico	27	11	41%	16	59%
Crédito Convenios	788	651	83%	137	17%
Crédito Convenios No Afiliados	27	23	85%	4	15%
Crédito de Estudio	109	82	75%	27	25%
Crédito de Salud	149	95	64%	54	36%
Crédito de Temporada	5,346	4,605	86%	741	14%
Crédito de Vivienda	1,372	882	64%	490	36%
Crédito Personal	21,610	18,813	87%	2,797	13%
Crédito Personal Garantía Pagaré	13,792	10,999	80%	2,793	20%
Crédito Personal No Asociados	31	27	87%	4	13%
Crédito Prendario	670	285	43%	385	57%
Crédito Prendario Usados	79	39	49%	40	51%
Total	\$48,635	40,028	82%	8,607	18%

Fuente: Elaboración propia de ASECCSS.

Desglose de los productos innovadores en el 2023

Para el año 2023 se contó con los siguientes nuevos productos y servicios:

- **Creación del nuevo ahorro futuro, integración de destinos y objetivos a los ahorros futuros y APC.**
- **Integración de mayores opciones al APP de asociados** para creación de fondos y ajustes de cuotas.
- **Implementación del Chat Bot en medios escritos:** proceso basado en Inteligencia Artificial capaz de mantener una conversación en tiempo real por texto, agilizando la atención y experiencia en el servicio.
- **Certificación WhatsApp:** proceso con el cual se validó la autenticidad, integridad y temporalidad de los mensajes enviados y recibidos a través de esta plataforma, convirtiéndose en una plataforma de servicios de atención segura bajo la insignia verde.
- **Se integra a la Plataforma de Servicios en Línea (PSL) el ingreso y por medio de firma digital del BCCCR.**
- **Plataforma GENESYS CLOUD:** plataforma con arquitectura basada en microservicios, en un desarrollo API.
- **Implementación de Messenger e Instagram:** se trabaja el proceso de omnicanalidad de las plataformas de medios escritos por medio de la plataforma GENESYS, unificando la atención.
- **Video servicio:** implementación de servicio de atención al socio por medio de atención virtual mediante llamada, en la cual se mantiene una atención personalizada y con cercanía.
- **Palabra Clave:** el registro de palabra clave por parte del asociado, le permite un rápido acceso a la información en nuestros canales digitales mediante el uso de una palabra de propia escogencia, este es configurable incluso en la Plataforma de Servicio en Línea.



Crecimiento de cartera de crédito

Durante el año 2023, la Gerencia Comercial realizó una serie de acciones, con el fin de mantener los crecimientos proyectados de cartera y poner a disposición de los asociados, soluciones crediticias que permitiesen solventar sus necesidades con productos sostenibles y beneficiosos, entre los más destacados podemos enumerar:

- Campaña de cancelación de deudas externas para los meses de febrero y marzo con el concepto de “Borrón y Cuenta Nueva”.
- Se dio continuidad al crédito de estreno asignando presupuesto para esta línea y promoviendo durante varios meses con abordaje estratégico de las bases específicas y enfoque para contacto de los Asesores de Servicio.
- Campañas para crédito de temporada cada mes con temáticas asociadas al mes y tasa especial diferenciada en febrero con la asamblea general y noviembre para la celebración del cumpleaños 40 de ASECCSS.
- Se realizaron 14 ferias de vehículos a lo largo del año, éstas se realizaron con concesionarias como: Korimotor, Agencia Datsun, Volvo, Motores Británicos, Grupo Q, Veinsa, Parque Caribe y Purdy Motor.
- Adicionalmente tuvimos presencia de Purdy Motor en 14 de nuestras 15 oficinas, en algunas con presencia de vehículos de muestra.
- Se realizaron conferencias mediante ASECCSS TV de los productos Hipotecarios, Prendarios y de consumo.

Todas estas acciones, acompañadas de una fuerte comunicación mediante redes sociales y correos electrónicos, permitieron alcanzar un crecimiento de cartera de \$15,177 millones, lo que representa un crecimiento de un 3.77% en el año.

Captación de ahorros extraordinarios

Con el fin de lograr el objetivo de captación de recursos, durante el 2023 se realizaron diversas campañas y acciones enfocadas en motivar la colocación de ahorros por cuotas y de inversiones, acciones como las siguientes:

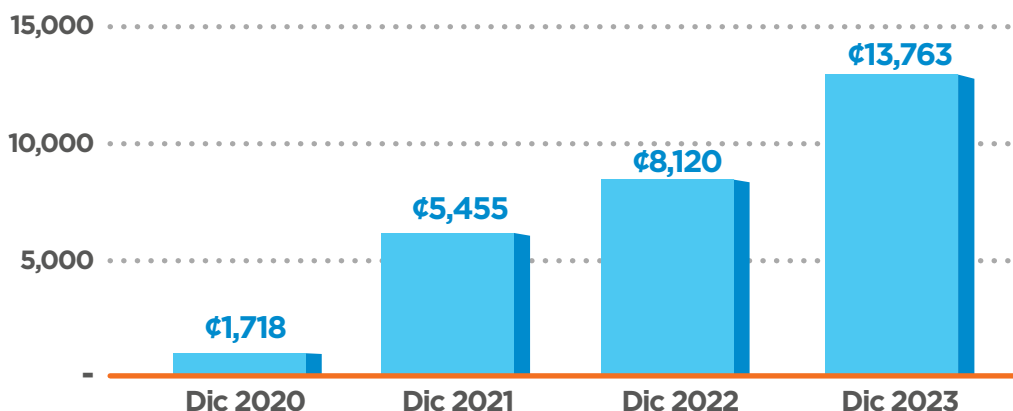
- Campaña de aguinaldo.
- Campaña ahorro escolar.
- Campaña para invertir excedentes.
- Relanzamiento de la inversión Super Tasa.
- Campaña de ahorro futuro: a partir del 09 de febrero del 2023 se realizó el lanzamiento de un nuevo ahorro por cuotas llamado ahorro futuro con el objetivo de brindar a nuestros asociados un nuevo ahorro extraordinario por cuotas a plazo, de modo que puedan contar con recursos económicos al momento de finalizar la relación laboral con la CCSS, con condiciones excepcionales en tasas de interés.
- Campaña relanzamiento del ahorro infantil.
- Campaña ahorro vacacional.

Inversiones a plazo de los asociados

Las inversiones a plazo también tuvieron un acelerado crecimiento durante el 2023, estas crecieron en un 72% con respecto al 2022, donde el cierre del mes de diciembre reflejaba un saldo de ₡8,120 millones de colones, en comparación con los ₡13,763 millones que se reflejaron en el cierre del año 2023. A continuación, un gráfico que presenta el comparativo de saldos de inversiones a plazo.

Gráfico 3. Comparativo de Saldos de Inversiones a Plazo
Cierres del 2020 al 2023

Datos en Millones de Colones



Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

Gerencia de Inteligencia de Negocios

Esta fiscalía informa que esta unidad en el presente período la gerencia de Inteligencia de Negocios como parte de sus funciones se ha encargado a la minería de datos con la finalidad de analizar los gustos y preferencias de nuestros asociados; dando como resultado la innovación de productos y actividades tales como:

En cuanto a la gestión de la Oficina de Comités y Delegados durante 2023, se celebraron en todo el territorio nacional:

- 157 actividades de Padre y Madre.
- 157 actividades de Fin de Año.
- 141 actividades deportivas, recreativas y culturales.

Aunado a lo anterior y considerando las ayudas especiales en las que han colaborado nuestros líderes solidaristas, se han realizado más de 800 iniciativas en pro del mejoramiento de la calidad de vida del asociado, dentro y fuera de los centros de salud.

Esto ha sido una tarea ardua, en la continua capacitación y renovación de los comités y delegados, quienes han tenido un papel muy importante en atención a este tema y para ello se ha reunido a nuestros representantes para brindarles un acompañamiento y especialización en temas de solidarismo, liderazgo, productos, servicios y beneficios de nuestra organización a través de:

- 18 sesiones personalizadas con diferentes comités y delegados.
- 5 webinarios con una asistencia de 500 asociados.
- 3 jornadas de capacitación general con una asistencia de 371 asociados.



Respecto al trabajo realizado por el departamento de Comunicación y Mercadeo, esta Fiscalía informa que se realizaron 7 giras a centros de salud a nivel nacional que generaron:

- 131 afiliaciones
- 31 traslados de salario
- 104 planes de ahorro
- 102 créditos colocados

Otra labor de esta gerencia ha sido la coordinación para la participación de iniciativas realizadas en conjunto o en apoyo al patrono como lo fueron:

- Congreso Nacional del Solidarismo (junio 2023).
- Foro Regional de la Seguridad Social 2023 (setiembre 2023).
- Congreso de Abogados de la CCSS (noviembre 2023).
- Reunión Nacional de Contralorías (diciembre 2023).

La fiscalía ha verificado que la comunicación a nuestros asociados se ha llevado a cabo bajo los siguientes formatos:

- 20 transmisiones entre programas de ASECCSS TV.
- Eventos especiales como el Gran Bingo Solidarista y el Día del Solidarismo, con formatos frescos y atractivos dirigidos a fomentar la cercanía con el asociado.
- 60 videos con publicidad, campañas especiales, sorteos, tutoriales y otros.
- 62 reels acerca de los productos, servicios y beneficios para el asociado y ciberseguridad.
- Pedaleando por mi salud llevado a cabo en Turrialba y en colaboración con la subárea de Deporte y Recreación de la CCSS.
- Evento navideño ¡Encendé la Magia de la Navidad! Actividad enfocada al asociado y su familia en un ambiente cercano y familiar.

Esta fiscalía ha comprobado que la Gerencia de Inteligencia de Negocios ha estado proyectándose a nuevos negocios para no depender únicamente de la cartera crediticia, con el fin de buscar nuevas fuentes de ingreso para la Asociación según lo enmarcado en el plan estratégico.

Gerencia de Cobros y Asuntos Jurídicos

El órgano fiscal ha corroborado que la gerencia de cobros y asuntos jurídicos inició en el año 2023 con 39 procesos judiciales activos, sumándose en el período dos procesos más para un total de 41 procesos vigentes desglosados según materia: De los 41 procesos, se logró una gestión efectiva y a favor de los intereses de la organización en 10 de ellos, cerrando de esa forma el 2023 con un registro de 31 procesos activos. Se detallan los casos activos y ganados.

Cuadros 6. Casos activos y ganados

Casos activos finales 2023		Casos ganados 2023	
Tipos de procesos	Cantidad	Tipos de procesos	Cantidad
Penal	7	Penal	1
Laboral	15	Laboral	5
Civil	4	Civil	4
Contencioso administrativo	2	Contencioso administrativo	0
MEIC	3	MEIC	0
Total	31	Total	10

En el presente periodo se verificó por este órgano fiscal que diez procesos judiciales fueron concluidos satisfactoriamente con una defensa efectiva del nuestro patrimonio por la suma de \$764.838,313.

Gestiones de Cobros Administrativo y Judicial

También, el órgano fiscal conoció que en la gestión del cobro administrativo y judicial se aumentó en el presente periodo un total de \$159,255,912.93 en retenciones judiciales, este dinero proviene de los embargos de salario y embargos de cuentas bancarias que le han sido aplicados a los deudores dentro de las campañas de recuperación y embargos.

Durante dicho periodo se aplicaron de manera mensual los montos de retenciones reportados por los distintos Juzgados Especializados de Cobro a las cuentas de ASECCSS, sumando un ingreso total de \$155,503,649 para el 2023.

En relación con los procesos judiciales cobratorios terminados durante 2023 se tienen 665 expedientes finalizados.

Con el incremento de la morosidad a partir de la aplicación de la Ley de Usura como consecuencia del comportamiento de no pago de los deudores respecto a sus obligaciones crediticias, así como también de la necesidad de atender el incremento de las gestiones de nuestros asociados, la administración en conjunto con la Junta Directiva trabajaron en la determinación de necesidades inmediatas a fin de dar atención pronta y oportuna, por lo que se contrataron 4 nuevas plazas de gestores del departamento de cobro a fin de suplir la necesidad y aumentar la calidad en el servicio, trayendo como consecuencia la mejora en los tiempos de atención y respuesta del departamento de cobro.

La Gerencia de Cobros y Asuntos Jurídicos en el 2023 cierra su gestión de cobro con una recuperación de la mora financiera por la suma de \$25,714,458,124.95.

Gerencia de Gestión de Riesgo y Calidad

Este órgano fiscalizador comunica que la Junta Directiva, ha tomado con esta gerencia las acciones preventivas que permiten estar preparado para responder a situaciones que puedan llegar a materializar riesgo, lo que permite asegurar el éxito de los proyectos. La Gerencia de Riesgos evalúa los posibles riesgos inherentes, que puedan presentarse en los proyectos con el objetivo de identificar los mitigadores y prevenir la materialización futura de los riesgos. Esta gerencia se ha convertido de suma importancia para la Junta Directiva, dando seguridad técnica en la toma de decisiones.

Se ha fortalecido las labores relacionadas con:

Seguridad de la información

En el 2023, la Junta Directiva aprobó el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información propuesta de esta gerencia.

La gerencia de riesgos y calidad monitorea los indicadores de seguridad de la información asociados a la infraestructura crítica de TIC lo cual muestra que todos los indicadores están dentro del apetito y la tolerancia de riesgo aprobados.

Se realizan boletines y capacitaciones con información de seguridad de la información con el objetivo de reforzar la cultura en los colaboradores.

Esta fiscalía informa que la gerencia de riesgo y calidad es la encargada y ha trabajado en la identificación, administración y comunicación de los principales riesgos con el fin de minimizar los impactos en la Organización que eventualmente podrían afectar la estructura financiera, los cuales se dividen en dos grupos:

A. Riesgos financieros

- Riesgo Legal.
- Riesgos Financieros.
- Riesgo de Liquidez.
- Riesgo de Tasas.
- Riesgo de Tipo de Cambio.
- Riesgo de Crédito.



B. Riesgos no financieros, incidentes y eventos potenciales.

- Riesgo Tecnológico.
- Riesgo Reputacional.
- Riesgo Operativo.
- Riesgo Legal.
- Riesgo Legitimación de Capitales.

Aseguramiento de la totalidad de la cartera de crédito de ASECCSS

El órgano fiscal ve como un acierto la recomendación de la Gerencia de Riesgos y Calidad, en el aseguramiento de la cartera mismo que mediante acuerdo firme número 03-2487-2023 del martes 03 de octubre de 2023, la Junta Directiva aprobó para proceder con el aseguramiento de la cartera de crédito de ASECCSS en la modalidad No Contributiva, con el Instituto Nacional de Seguros (INS) con la finalidad de que en caso el asociado sufra un evento por causa fortuita, la póliza adquirida cubra el monto de la totalidad de los créditos.

Inventario de Propiedades

Hace conocimiento esta fiscalía que con respecto a los inmuebles adjudicados al 31 de diciembre del 2023, ASECCSS tiene a su nombre y para la venta, un total de 26 propiedades y el saldo contable es de \$425,805,160.

Gerencia de Talento Humano

Este órgano fiscal hace de conocimiento que la gerencia de Talento Humano tiene como labor primordial la contratación, capacitación y administración del recurso humano, de la sede central y las unidades de negocios, función que coordina con la supervisión de la Gerencia General y presenta al comité de remuneraciones acorde a lo establecido por gobierno corporativo. Es importante indicar que a la fecha del presente informe ASECCSS Oficinas Centrales y las unidades de negocios suman un total de 434 colaboradores.

Unidades de Negocio

Como es de conocimiento de la magna asamblea, ASECCSS cuenta con dos Unidades de Negocio, Los Jaúles Club Campestre y ASECCSS Vacaciones. Son negocios que datan desde muchos años atrás y los mismos por más esfuerzos que realiza la Junta Directiva y la administración han sido poco productivos o no se ha logrado los resultados esperados.

Los Jaúles Club Campestre

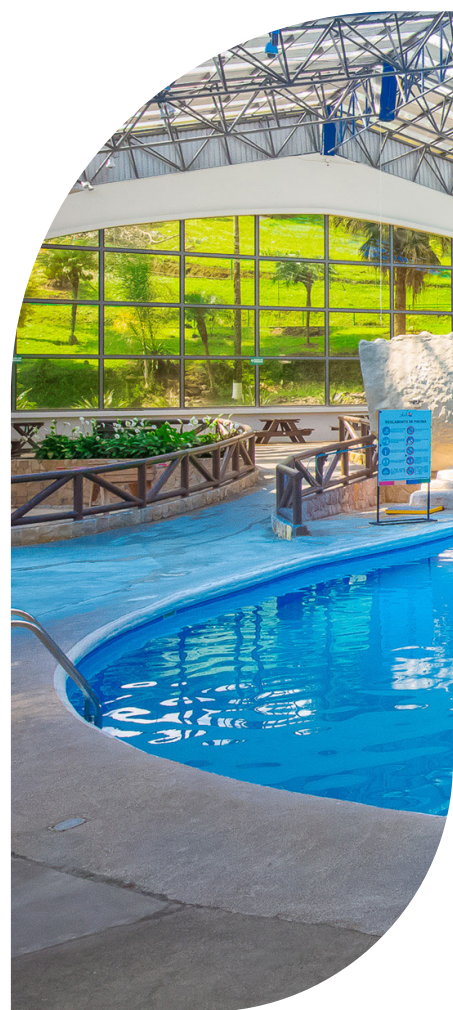
En el presente período este órgano fiscal informa que, en esta unidad social y recreativa se realizó un cambio de administración y aún con todos los esfuerzos de la Junta Directiva, Gerencia y Comisión de Jaúles compuesta por asociados, sigue siendo difícil alcanzar el punto de equilibrio, aún cuando se cuenta con el ingreso por medio del aporte de asociados de un monto de 500 colones mensuales.

Se informa que la operativa general del club obtiene una visitación total en el período 2023 de 104.203 personas con ello, obtuvo un resultado de la operación favorable por la suma de **¢97 millones**.

Como órgano fiscalizador hemos participado en reuniones con la comisión de Jaúles, además de la recepción, atención de denuncias y quejas por parte de los asociados.

Principales mejoras del Club en 2023

- Obtención del galardón de bandera azul ecológica.
- Inicio de proyecto vivero.
- Rampa de acceso piscina de adultos en aplicación a la ley 7600.
- Finalización proyecto cambio de techo y precintas del área de piscinas.
- Inicio proyecto de baños sanitarios para cabañas.



ASECCSS Vacaciones (Hotel y Villas Nacazcol)

Como es del conocimiento de esta Asamblea General, las instalaciones de Hotel y Villas Nacazcol presentan una estructura antigua, con calles de competencia municipal en muy mal estado y con mucha competencia en desarrollos turísticos nuevos con mejores infraestructuras en la zona.

A pesar de los esfuerzos de la Junta Directiva y de la administración para continuar con la operativa, sus resultados no son los esperados. En el presente período se efectuaron las siguientes mejoras:

1. Remodelación Super Nacazcol.
2. Estandarización e innovación del color exterior en villas de sociedades.
3. Seguimiento a unificación de color interno blanco.
4. Mantenimiento de pintura interna en las villas.
5. Renovación de piso en las Villas.
6. Inicio de mantenimiento en el área de canchas
7. Mejoras internas, cambios del aire acondicionado del salón de conferencias y compra de mobiliario para su explotación comercial.
8. Implementación de aplicación de encuestas de satisfacción al cliente mediante la herramienta denominada “Myhotel”
9. Cambio de administración.



Esta fiscalía hace de conocimiento de la Asamblea General que dentro de los aspectos más difíciles en la operativa del Hotel y Villas Nacazcol, además de la competencia en la oferta turística existente en la zona, la poca aceptación de los asociados en la adquisición de los tiempos compartidos y visitación al hotel, el no pago de cuotas de planes o mantenimiento como efecto de la implementación del Salario Mínimo Inembargable, la baja en el tipo de cambio del dólar, así como el esfuerzo ante la municipalidad por el mejoramiento de las calles internas, se nos sumó el proceso judicial con el inquilino del Restaurante Morgan que cerró sus operaciones y acudió a la vía judicial a demandarnos por haberle exigido el cumplimiento del contrato.

El proceso judicial ya tiene una sentencia de medida cautelar a favor de ASECCSS, donde nos dieron el uso de las instalaciones y disfrute del restaurante así como la custodia de todos los bienes. Sin embargo, el actor interpuso un recurso de revocatoria contra la medida cautelar y apelación, la misma se está en la espera de la resolución final lo que imposibilita operar nuevamente el restaurante.

Hacemos de conocimiento de la Asamblea General el resultado del período al 31 de diciembre de 2023 corresponde a un monto de **-4229 millones**.

Recomendaciones

- Continuar con el fortalecimiento del proceso de supervisión de SUGEF en el cual está inmerso ASECCSS.
- En vista de los últimos resultados y múltiples esfuerzos en procura de obtener mejores números en la Unidad de Negocio ASECCSS Vacaciones, se recomienda realizar un análisis de mercado que permita valorar alternativas e incluso la venta de las instalaciones.
- Continuar con el desarrollo de la estrategia actual y la promoción del Los Jaúles Club Campestre dado que en este período sus resultados fueron positivos.
- Continuar siendo una organización más social cuya visión se enfoque más solidariamente.
- Gestionar y difundir en los distintos medios internos los principios y valores del solidarismo entre los asociados y sus familias.
- Continuar con la mejora en la atención y el servicio al asociado.
- Continuar con el proceso de verificación de nuestras páginas oficiales en redes sociales, esto con el fin de brindar mayor seguridad y protección a los asociados cada vez que las visitan y participan en las dinámicas de la Asociación.



- Generar comunicación a los asociados sobre aspectos de ciberseguridad como el no ingreso a páginas desconocidas, link, dar claves, contraseña entre otros para seguridad de su patrimonio.
- Continuar fortaleciendo las giras a las diferentes zonas del país para dar información de los diversos aspectos relacionados con ASECCSS.
- Esta fiscalía recomienda que toda persona asociada que realice por cualquier medio manifestaciones temerarias o infundadas, carentes de veracidad, que afecten la imagen, dignidad, decoro y buen nombre de la Organización, se les inicie de inmediato los Procesos Judiciales respectivos, y el debido proceso para su expulsión.

Conclusiones

A pesar de que en el 2023 nos aquejaron varios factores como la Ley de Usura y la implementación del Salario Mínimo Inembargable lo que generó que la mora aumentara, los cambios realizados en la política monetaria por parte del BCCR, ASECCSS sigue siendo una organización sólida con un aparato administrativo consolidado, una transparencia por parte de la Junta Directiva y la administración en el manejo de los recursos económicos y con el respaldo de una Auditoría Interna, Auditoría Externa y los diversos Comités de Gobierno Corporativo. Esta Fiscalía informa que ASECCSS continúa siendo la organización líder, sólida y robusta de la economía social, demostrando que a pesar de las adversidades durante el período 2023, sigue generando los mejores rendimientos financieros y de bienestar social por medio de los diferentes programas de impacto, siempre en procura del bienestar del asociado y sus familias.

Agradecemos al personal administrativo, Auditoría Interna, Junta Directiva y Comités de Gobierno Corporativo por la colaboración brindada para el cumplimiento de nuestra gestión fiscalizadora, a las y los asociados por habernos confiado esta gran e importante labor.

“Unirse es el comienzo; estar juntos es el progreso; trabajar juntos es el éxito”
(Henry Ford)



Informe de Fiscalía

20 23



Somos Bienestar