



# Informe de Gestión 2024

# Contenido

<b>1. Introducción</b>	<b>6</b>
1.1 Acerca de este informe	6
1.2 Mensaje del presidente	7
1.3 Conformación de Junta Directiva y Órgano de Fiscalía	9
1.4 Organigrama Gerencial	11
1.5 Perfil de la Organización	12
1.6 Resumen de la Organización en cifras	19
<b>2. Propuesta de Valor</b>	<b>20</b>
2.1 Estrategia corporativa	21
2.2 Estrategia de Triple Solidaridad	23
2.3 Partes Interesadas	24
2.4 Gestión de impactos	27
2.5 Temas materiales	29
2.6 Contribución a los ODS	30
2.7 Compromiso y políticas	33
2.8 Hitos Bienestar Social y Sostenibilidad	35
<b>3. Eje 1: Gobernanza</b>	<b>36</b>
3.1 Acciones realizadas para la gestión del negocio	37
3.2 Gobierno Corporativo	63
3.3 Galardón Solidarista	79
3.4 Gestión de Riesgos	81
3.5 Ciberseguridad	84
3.6 Gestión del Negocio	87
3.7 Eficiencia y agilidad en el negocio	96
3.8 Fortalecimiento de nuestra cadena de valor	100

# Contenido

<b>4. Eje 2: Social</b>	<b>103</b>
4.1 Bienestar Social y Sostenibilidad	104
4.2 Área de Educación y Bienestar	107
4.3 Desarrollo y bienestar de los colaboradores	120
4.4 Comités y Delegados	136
<b>5. Eje 3: Ambiental</b>	<b>139</b>
5.1 Nuestra Solidaridad Ambiental	140
5.2 Programa de Bandera Azul Ecológica	149
5.3 Programa de Voluntariado	150
<b>6. Unidades de Negocio</b>	<b>153</b>
6.1 Los Jaúles Club Campestre	154
6.2 AV Resorts	159
<b>7. Informe de Tesorería</b>	<b>162</b>
7.1 Mensaje de Tesorería	163
7.2 Entorno Económico	165
• Inflación general y subyacente a noviembre 2024 y meta en algunas economías	
• Tasa de Política Monetaria en algunas economías avanzadas y emergentes	
• Inflación general, subyacente y expectativas	
• Tasa Política Monetaria, tasas del Sistema Financiero Nacional y premio por ahorrar en colones	
• Tipo de cambio ponderado (colones por dólar) y volatilidad en Monex	

# Contenido

## 7.3 Gestión Financiera..... 171

- Activos
- Composición de Activos
- Saldos de Cartera de Crédito Consolidado
- Portafolio de Inversiones
- Reserva de Liquidez
- Pasivos
- Composición de pasivos
- Ahorros voluntarios
- Deuda Bancaria
- Patrimonio
- Distribución del Patrimonio
- Resultados del Período 2024
- Ingresos Totales
- Gastos totales
- Comportamiento histórico de Mora

## 7.4 Excedentes..... 185

- La pandemia
- Año fiscal de 15 meses
- Fortalecimiento de la CCSS para atender la emergencia
- Sigue la pandemia
- Menos gasto
- Volver a la normalidad
- Asamblea General
- Disminución de ascensos y extras
- Aplicación del Salario Mínimo Inembargable
- Los que no honran sus deudas nos afectan a todos
- Decisiones que marcan la diferencia

# Contenido

<b>7.5 ROE</b> .....	<b>186</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Endeudamiento: Pasivo entre activo</li><li>• Patrimonio entre pasivo</li><li>• Patrimonio entre activo</li><li>• Rendimiento sobre Patrimonio (ROE)</li><li>• Eficiencia operativa</li><li>• Comparativo con entidades financieras</li></ul>	
<b>8. Índice Indicadores GRI</b> .....	<b>190</b>
<b>8.1 Índice Indicadores GRI</b> .....	<b>191</b>
<b>9. Estados Financieros</b> .....	<b>195</b>



# 1. Introducción

## 1.1 Acerca de este informe

La Junta Directiva de ASECCSS, presenta el informe de rendición de cuentas, correspondiente al período fiscal 2024, el cual contiene las labores realizadas por ASECCSS y las Unidades de Negocio Los Jaúles Club Campestre y AV Resorts (Nacazcol y Papagayo). Este informe refleja el compromiso de nuestra Organización con la transparencia, la eficiencia y el bienestar de nuestros asociados.

El propósito de este informe es proporcionar una visión clara y detallada sobre las acciones realizadas, presentando los resultados obtenidos bajo nuestro modelo de triple solidaridad, que se enfoca en generar un impacto positivo en los ámbitos económico, social y ambiental.

Este informe por primera vez mostrará los resultados de acuerdo con el estándar internacional Global Reporting Initiative (GRI), metodología que presenta según estándares y criterios ampliamente aceptados a nivel internacional, información referente al ejercicio económico considerando la sostenibilidad empresarial e información no financiera, lo cual nos posiciona como la primera asociación solidarista en adoptar esta metodología de reporte.

Los contenidos del presente informe son validados por la Junta Directiva, Órgano de Fiscalía, Auditoría Externa y la Administración de ASECCSS.

En caso de tener alguna consulta respecto al informe, puede comunicarse con nosotros a través de nuestro correo electrónico [servicioalasociado@aseccss.com](mailto:servicioalasociado@aseccss.com), llamarnos al 800 ASECCSS (2732277) o visitar nuestro sitio web [www.aseccss.com](http://www.aseccss.com) en la sección de Documentos e Informes. Estamos a su disposición para cualquier duda o aclaración.

## 1.2 Mensaje del presidente de Junta Directiva

### Estimados asociados y amigos:

Es un honor para mí presentarles el informe de gestión correspondiente al período 2024, en el que compartimos los resultados más relevantes de nuestra labor en tres dimensiones solidarias: social, ambiental y económica. En ASECCSS, estamos comprometidos con la construcción de un futuro más sostenible, siempre enfocados en generar valor para nuestros asociados y sus familias.



**Pablo Vargas García**  
Presidente Junta Directiva

Este informe marca un hito importante en nuestra historia, ya que por primera vez recopilamos nuestros resultados conforme al estándar internacional Global Reporting Initiative (GRI). Este esfuerzo refleja nuestra dedicación no solo a la sostenibilidad de ASECCSS, sino también a las mejores prácticas de gobierno corporativo, adoptando principios clave como transparencia, comparabilidad, precisión, puntualidad, fiabilidad y claridad. Nos llena de orgullo ser la primera Asociación Solidarista en el país en reportar de acuerdo con estos estándares.

Nuestra meta con este informe es ofrecer a todos nuestros asociados información valiosa que les inspire confianza en la gestión que, con pasión, integridad, excelencia y solidaridad, llevamos a cabo en ASECCSS. Este es solo el comienzo, y nuestro compromiso es seguir fortaleciendo este informe con cada ciclo para continuar mejorando la comunicación con todos ustedes.

A lo largo de los años, hemos enfrentado desafíos, pero siempre los hemos visto como oportunidades para crecer y reinventarnos. Nos comprometemos con la evolución constante para satisfacer las necesidades cambiantes de nuestros asociados y del mercado. Estamos en un proceso de transformación, impulsados por la innovación y la mejora continua, con una gestión de riesgos eficiente y robusta que nos permite tomar decisiones informadas y administrar nuestros recursos financieros de manera adecuada.

Durante el período 2024, podemos afirmar con certeza que cada decisión tomada estuvo respaldada por un análisis estratégico. Nuestra prioridad ha sido, es y seguirá siendo el bienestar integral de todos los asociados de ASECCSS y de los funcionarios de la CCSS en general.

En el ámbito social, logramos brindar 9,279 beneficios solidarios, equivalentes a 1,240 millones de colones. Batimos un récord de 9,131 participaciones en 188 charlas y talleres sobre bienestar financiero, emocional y físico. Además, nos integramos a la Estrategia Nacional de Educación Financiera del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) y aprobamos nuestra política de Derechos Humanos.

En lo económico, alcanzamos resultados sobresalientes: somos la organización de corte social que más excedentes distribuirá entre sus asociados, con más de \$32,025 millones, lo que demuestra nuestra sólida posición financiera y la gestión eficiente de los recursos. Además, logramos con orgullo el segundo lugar a nivel nacional en el indicador ROE (Rendimiento sobre Aportes) dentro del Sistema Financiero Nacional.

En el ámbito ambiental, seguimos avanzando hacia la carbono neutralidad y renovamos nuestras banderas azules con mejores calificaciones y más estrellas en nuestras tres unidades de negocio: ASECCSS, Los Jaúles Club Campestre y AV Resorts (Nacazcol y Papagayo).

Mirando hacia el futuro, nuestro compromiso es seguir apostando por una sostenibilidad a largo plazo. Queremos fortalecer nuestras relaciones con todas las partes interesadas y seguir siendo un referente de buenas prácticas en gobierno corporativo. De esta manera, no solo apoyamos el desarrollo económico de nuestros asociados, sino también el bienestar y fortalecimiento económico de todo el país.

***“Nada que valga la pena en la vida viene fácil”***

**Barack Obama.**



## 1.3 Conformación de Junta Directiva

La Asamblea General es el órgano supremo de la Asociación y tiene la facultad de elegir democráticamente a la Junta Directiva y al Órgano de Fiscalía. De acuerdo con la Ley de Asociaciones Solidaristas N° 6970, corresponde a la Junta Directiva dictar las políticas de administración y gestión de ASECCSS, y ser responsable ante todos los asociados por su actuar. Asimismo, desempeña un rol fundamental en conjunto con el Órgano de Fiscalía, asegurando la correcta gestión por parte de la Administración de ASECCSS y velando por la transparencia y eficiencia en el manejo de los recursos.

La Asociación cuenta con una Junta Directiva compuesta por siete integrantes:



Sr. Pablo Vargas García  
Presidente



Sra. Katherine Víquez Ledezma  
Vicepresidenta



Sra. Natalie Fonseca Loáiciga  
Secretaria



Sr. José Fonseca García  
Tesorero



Sr. José Luis Chinchilla Bermúdez  
Vocal I



Sra. Diana Solano Sánchez  
Vocal II



Sr. Andrés Alvarado Rodríguez  
Vocal III

Por otro lado, el Órgano de Fiscalía tiene como objetivo principal velar por la correcta administración de los recursos, supervisando tanto el comportamiento de la Junta Directiva como el de los asociados en general. Además, se encarga de asegurar el adecuado desempeño de la administración de ASECCSS, promoviendo la transparencia y el cumplimiento de las normativas internas.

Este Órgano se compone de tres integrantes:



Sra. Mónica Montoya Barquero  
Fiscal 1



Sr. Diego González Solís  
Fiscal 2



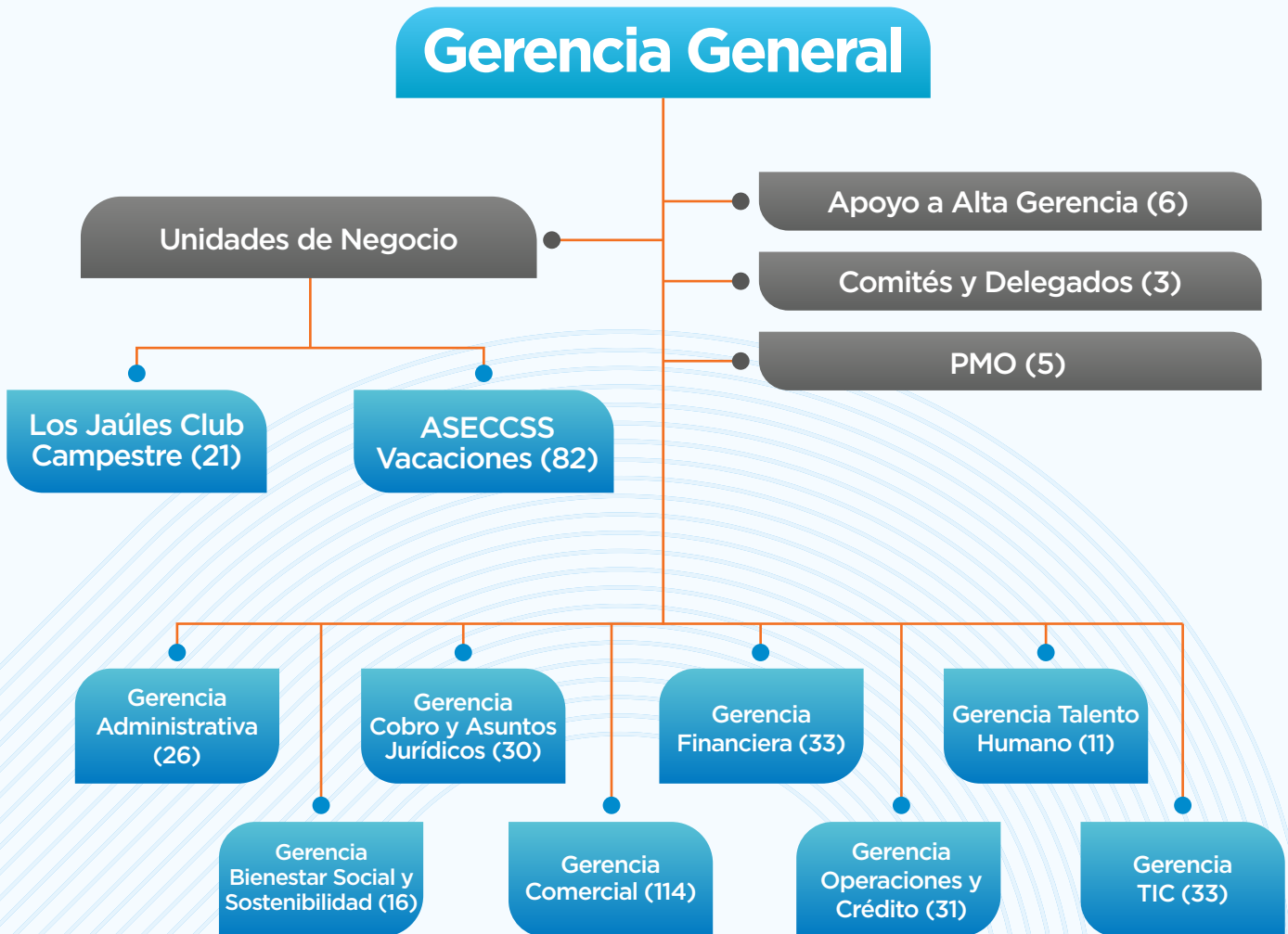
Sr. Jesús Montano Jiménez  
Fiscal 3



## 1.4 Organigrama Gerencial

La Administración es la encargada de la ejecución de las labores encomendadas y el cumplimiento eficiente para el logro de los objetivos de la Organización.

A continuación, se detalla el organigrama gerencial de ASECCSS.



Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

## 1.5 Perfil de la Organización

Somos la Asociación Solidarista de los Empleados de la CCSS, con casi 46,000 asociados en todo el país. Contamos con 41 años de sólida relación con la CCSS, ofreciendo cobertura nacional a través de 15 sucursales y visitas personalizadas de nuestros asesores a los centros de salud. Seguimos siendo la Asociación Solidarista que genera y distribuye los mejores excedentes del mercado nacional.

Trabajamos bajo un modelo de triple solidaridad, enfocado en el bienestar integral de nuestros asociados a través de tres pilares: económico, social y ambiental. Nuestro compromiso es claro: buscamos mejorar la calidad de vida de quienes trabajan por la salud de Costa Rica. Como asesores de bienestar, ofrecemos productos, servicios y beneficios diseñados para impactar positivamente sus vidas, siempre con las mejores condiciones del mercado.



## | Unidades de Negocios

ASECCSS se compone de las siguientes Unidades de Negocio:



**ASECCSS**, Asociación Solidarista de Empleados de la CCSS que brinda a sus asociados desde 1983 una amplia gama de productos y servicios financieros que incluyen: ahorro, crédito, así como beneficios solidarios, programas de bienestar y más.



**AV Resorts** es la Unidad de Negocio hotelera, se conforma por los Hoteles Nacazcol Hotel y Villas y Papagayo Hotel y Villas, los cuales ofrecen opciones de esparcimiento turístico para los asociados y público general en la zona de Guanacaste.



**Los Jaúles Club Campestre** es la Unidad de Negocio recreativa de ASECCSS, ubicada en San Pedro de Coronado, ofrece diversas alternativas como: gimnasio, piscina, ranchos, salones de eventos, cabañas y zonas verdes para los asociados y público general.

ASECCSS y sus Unidades de Negocio cuentan con un equipo interdisciplinario de **428** colaboradores ubicados en todo el territorio nacional, distribuidos en 15 sucursales, dos hoteles y un club recreativo; su sede central se encuentra en el distrito Catedral, San José, Costa Rica.

### Infográfico 1. Mapa de Sucursales



Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

## Productos y servicios

ASECCSS ofrece una variedad de líneas de crédito y productos de ahorro, además de la tarjeta ASECCSS Débito, para satisfacer las necesidades financieras de nuestros asociados. También brindamos un apoyo integral a los asociados y sus familias a través de diversos beneficios solidarios, asegurando su bienestar económico y social.



# Bienestar y Sostenibilidad

## Beneficios Solidarios



Beneficio por Situación Socioeconómica Apremiante



Beneficio de Becas Socioeconómicas



Beneficio por Desastre Natural o no Natural



Beneficio por Ayuda de Sepelio



Beneficio Recreativo



Beneficio de Fondo para Emergencias Nacionales (FENA)



Beneficio de Reconocimientos Mayra Soto Hernández

## Educación y Bienestar



Oferta de talleres virtuales y presenciales de Bienestar



Programa Desafío por mi Salud



Estrategia de Salud Financiera (Cursos, Programa Raíz, Programa CRECE)



Cursos en Campus Virtual



Atención Psicológica de Emergencias

## Sostenibilidad e Innovación Social



Alineamiento a la Sostenibilidad



Programa Bandera Azul Ecológica



Programa de Voluntariado ASECCSS



# Tipos de Créditos



## Créditos personales

con garantía sobre ahorros, pagaré, con fiador, hipotecaria, back to back, crédito de temporada y de Estreno.



## Créditos hipotecarios

con garantía hipotecaria, sobre ahorro y fiduciaria, bienes adjudicados con garantía hipotecaria o garantía sobre ahorro y fiduciaria.



## Crédito de refundición

de deudas externas.



## Crédito prendario

para autos nuevos, usados y para compra de equipo médico.



## Créditos especiales

para salud y educación.



## Crédito Pymes

para financiamiento de Pymes.



## Crédito de convenio

con garantía fiduciaria, sobre ahorro y pagaré.



# Tipos de Ahorros



**Ahorro Navideño**



**Ahorro Futuro**



**Ahorro Infantil**



**Ahorro a la Vista**



**Ahorro a Plazo con Inversión**



**Ahorro a Plazo por Cuota**



**Ahorro Marchamo**






**Ahorro Súper Tasa**



## 1.6 Resumen de la organización en cifras

### Principales indicadores (montos en millones de colones)

	<b>Activos</b> ₡506,186 millones		<b>Excedentes</b> ₡32.025 millones
	<b>Cartera de Crédito</b> ₡440,339 millones		<b>Ahorros voluntarios</b> ₡23.388 millones (saldo a noviembre 2024)
	<b>Portafolio de inversiones</b> ₡62,424 millones		<b>Saldos de Ahorros de Inversión</b> ₡16,704 millones
	<b>Pasivos totales</b> ₡92,998 millones		<b>Afiliación</b> 45,522 asociados
	<b>Patrimonio</b> ₡413,188 millones		<b>Beneficios Solidarios</b> 9,279 equivalentes a ₡1,240 millones

### Posición de Negocio

- ✓ Asociación solidarista más grande, sólida y robusta de todo el sector.
- ✓ Líderes en generación y distribución de excedentes.
- ✓ Ganadores del premio Alberto Martén “Águila de Plata”, en todas las categorías.

### Canales de Servicio

- ✓ **15** sucursales
- ✓ Asesores de servicio que visitan todos los centros de la CCSS
- ✓ **Canales digitales:** PSL, App ASECCSS Móvil, Asistente Robbi

# 2. Propuesta de Valor



## 2.1 Estrategia corporativa

Para lograr resultados sólidos y sostenibles, ASECCSS se orienta por un mapa estratégico que promueve una gestión eficiente, innovadora y comprometida con el bienestar integral de nuestros asociados.

### Mapa Estratégico

Perspectiva	Objetivos		
<b>Impacto al asociado</b>	Distribuir excedentes competitivos y sostenibles.	Impulsar el bienestar integral del asociado y su familia.	
<b>Resultados Financieros</b>	Diversificar nuevas fuentes de ingresos realizando inversiones estratégicas.	Eficientizar el negocio de crédito para rentabilizar la gestión.	
<b>Clientes y Mercados</b>	Brindar servicios digitales cercanos y oportunos basados en el conocimiento profundo de los asociados y los clientes.	Profundizar en nuevos segmentos y mercados de manera digital.	
<b>Procesos</b>	Construir un sistema de gestión por procesos orientado a la transformación digital.	Consolidar un proceso de innovación de productos, servicios, negocios y programas.	Desarrollar la omnicanalidad.
<b>Recursos y Capacidades</b>	Crear una cultura interna y externa centrada en el bienestar integral del asociado y el solidarismo responsable	Desarrollar el conjunto de competencias para la innovación, la transformación digital y el asesoramiento en bienestar.	Implementar la plataforma tecnológica para facilitar el proceso transformación digital.

Estos objetivos estratégicos son nuestra brújula, orientándonos hacia un trabajo comprometido y enfocado en metas claras que favorezcan el bienestar tanto de ASECCSS como de nuestros asociados. Algunos de estos objetivos abordan desafíos específicos del sector y de la propia Organización, buscando generar un impacto positivo y duradero. Para alcanzar estas metas, todas nuestras áreas operan bajo el marco de nuestra misión, visión y valores, asegurando que cada acción esté alineada con nuestros principios fundamentales.



# Misión

Satisfacemos de forma segura y sostenible las necesidades de nuestros asociados y sus familias, sirviendo con pasión, innovación y calidez.



# Visión

Asociados que alcanzan el bienestar integral, viviendo los principios del solidarismo.



# Valores



Integridad



Pasión



Solidaridad



Excelencia



## 2.1 Estrategia de Triple Solidaridad

Como todos sabemos, ASECCSS es la Asociación Solidarista más grande del país y, durante 41 años, ha sido un referente en la práctica de la solidaridad. A lo largo del tiempo, hemos evolucionado, adaptando nuestras formas de solidaridad para seguir siendo un pilar de bienestar. En este período 2024, reafirmamos nuestro compromiso de regirnos por una estrategia de triple solidaridad.

¿En qué consiste esta estrategia?

Es una forma de operar que reconoce nuestra responsabilidad no solo con las personas, sino también con el país y el medio ambiente. Por ello, todos nuestros productos, servicios y beneficios están diseñados con un enfoque integral que abarca tres dimensiones: económica, social y ambiental. Así, cada acción que tomamos tiene como objetivo generar un impacto positivo en todos estos aspectos.

- **Económica:** implica el crecimiento rentable y sostenible del negocio, asegurando la solidez financiera y el manejo responsable de los fondos, todo respaldado por una visión innovadora que impulsa nuestra estrategia.

- **Social:** refleja nuestro compromiso por mejorar la calidad de vida de los asociados, a través de programas orientados a la prevención del sobreendeudamiento, el desarrollo social y el bienestar tanto interno como externo.

- **Ambiental:** busca reducir nuestra huella ambiental mediante un consumo responsable, un uso eficiente de los recursos, una adecuada gestión de residuos y fomentando una cultura de responsabilidad ambiental en todos nuestros procesos.

En el marco de la estrategia de Triple Solidaridad, la Gerencia de Bienestar Social y Sostenibilidad de ASECCSS dio inicio hace cuatro años al proceso de alineamiento de la estrategia corporativa hacia la sostenibilidad. Este proceso comenzó con la elaboración de la Política de Sostenibilidad, seguida de la identificación y consulta con las partes interesadas, la definición de la materialidad, y otras iniciativas clave que nos han permitido avanzar hacia un enfoque integral y responsable con el medio ambiente, la sociedad y la economía.

## 2.3 Nuestras Partes interesadas

ASECCSS se relaciona con diferentes partes interesadas mediante una interacción constante, cerca y transparente.

En seguimiento de nuestro proceso de gestión de partes interesadas, durante el 2024 se realizó una actualización y validación de nuestros grupos de interés prioritarios, así como de nuestros impactos positivos y negativos con el fin de redefinir y canalizar esfuerzos en el diseño de iniciativas para continuar generando valor





## Relacionamiento con nuestras partes interesadas

Durante el 2024 se realizó una validación de nuestros canales de comunicación con nuestras partes interesadas como diagnóstico de comunicación interna con el objetivo de mejorar la interacción con nuestros públicos de interés:

### Periodicidad de relacionamiento

● Diario
 ● Semanal
 ● Mensual
 ● Trimestral
 ● Semestral
 ● Anual

Partes Interesadas	Canal/Mecanismo	Periodicidad	Temas de Interés
Asociados	Encuestas	Mensual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ecoeficiencia operacional</li> <li>Estrategia Climática</li> <li>Inclusión financiera</li> <li>Marketing y prácticas de venta</li> <li>Seguridad del cliente</li> <li>Seguridad de los datos</li> <li>Relación y gestión del cliente</li> <li>Privacidad del cliente</li> </ul>
	WhatsApp	Diario	
	Llamadas telefónicas	Diario	
	Chatbot	Diario	
	Página web	Diario	
	Redes Sociales	Diario	
	Webinars	Mensual	
	Mensajería SMS	Diario	
	Correo electrónico	Diario	
	Encuentros presenciales	Diario	
	Informe de Asamblea	Anual	
Colaboradores	Correo electrónico	Diario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategia climática</li> <li>Educación financiera</li> <li>Desarrollo del capital humano</li> <li>Atracción y retención del talento humano</li> <li>Privacidad del cliente</li> <li>DDHH</li> <li>Seguridad del personal</li> <li>Prácticas laborales</li> <li>Seguridad de los datos</li> <li>Finanzas sostenibles</li> <li>Anticorrupción</li> <li>Marketing y prácticas de ventas responsables</li> </ul>
	Encuentros presenciales	Diario	
	Encuestas por departamento	Anual	
	Pizarras	Mensual	
	Página web	Diario	
	WhatsApp	Diario	
	Informe de Asamblea	Anual	
Junta Directiva y Órgano de Fiscalía	Correo electrónico	Semanal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategia climática</li> <li>Inclusión y educación financiera</li> <li>Privacidad del cliente</li> <li>DDHH</li> <li>Seguridad del cliente</li> <li>Código de conducta</li> <li>Seguridad de los datos</li> <li>Gobierno corporativo</li> <li>Gestión de riesgos y crisis</li> <li>Anticorrupción</li> <li>Finanzas sostenibles</li> <li>Relación y gestión del cliente</li> </ul>
	Encuestas por departamento	Anual	
	Página web	Diario	
	WhatsApp	Diario	
	Encuentros presenciales	Semanal	
	Informe de Asamblea	Anual	

Partes Interesadas	Canal/Mecanismo	Periodicidad	Temas de Interés	
<b>Proveedores</b>	Formularios		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad de los datos</li> <li>• Código de conducta</li> <li>• Gestión del diseño y ciclo de vida de los productos</li> <li>• Estrategia climática</li> <li>• Continuidad del negocio</li> <li>• Anticorrupción</li> </ul>	
	Correo electrónico			
	Sitio Web			
	Llamadas telefónicas			
	Encuentros presenciales			
<b>CCSS (Patrono)</b>	Correo electrónico		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia climática</li> <li>• Inclusión y educación financiera</li> <li>• Educación física y emocional</li> <li>• Privacidad del cliente</li> <li>• DDHH</li> <li>• Seguridad del cliente</li> <li>• Código de conducta</li> <li>• Seguridad de los datos</li> <li>• Gobierno corporativo</li> <li>• Anticorrupción</li> </ul>	
	Redes Sociales			
	Encuentros presenciales y virtuales			
	Webinars			
	Página web			
	Informe de Asamblea			
<b>Gobierno y reguladores</b>	Correo electrónico		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia climática</li> <li>• Inclusión y educación financiera</li> <li>• Seguridad del cliente y el personal</li> <li>• Prácticas laborales</li> <li>• DDHH-Código de Ética</li> <li>• Gobierno corporativo</li> <li>• Anticorrupción</li> </ul>	
	Redes Sociales			
	Página web			
	Sesiones presenciales			
	Informe de Asamblea			
<b>Sector solidarista</b>	Correo electrónico		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión y educación financiera</li> <li>• Seguridad del cliente</li> <li>• Código de ética</li> <li>• Seguridad de los datos</li> <li>• Gobierno corporativo</li> <li>• Gestión de riesgos y crisis</li> <li>• Anticorrupción</li> <li>• Finanzas sostenibles</li> </ul>	
	Redes Sociales			
	Página web			
	Encuentros presenciales y virtuales			
<b>Aliados estratégicos</b>	Correo electrónico		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia climática</li> <li>• Inclusión y educación financiera</li> <li>• Privacidad del cliente</li> <li>• DDHH</li> <li>• Seguridad del cliente</li> <li>• Código de conducta</li> <li>• Seguridad de los datos</li> <li>• Gobierno corporativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de riesgos y crisis</li> <li>• Anticorrupción</li> <li>• Finanzas sostenibles</li> <li>• Relación y gestión del cliente</li> </ul>
	Redes Sociales			
	Página web			
	Encuentros presenciales y virtuales			
<b>Sociedad</b>	Redes Sociales		<ul style="list-style-type: none"> <li>• DDHH</li> <li>• Código de conducta</li> <li>• Gobierno corporativo</li> <li>• Anticorrupción</li> </ul>	
	Página web			
<b>Competencia</b>	Redes Sociales		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia climática</li> <li>• Inclusión y educación financiera</li> <li>• Privacidad del cliente</li> <li>• DDHH</li> <li>• Seguridad del cliente</li> <li>• Código de conducta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad de los datos</li> <li>• Gobierno corporativo</li> <li>• Gestión de riesgos y crisis</li> <li>• Anticorrupción</li> <li>• Finanzas sostenibles</li> <li>• Relación y gestión del cliente</li> </ul>
	Página web			
	Encuentros presenciales y virtuales			
<b>Usuarios externos</b>	Correo electrónico		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión y educación financiera</li> <li>• Privacidad del cliente</li> <li>• DDHH</li> <li>• Seguridad del cliente</li> <li>• Código de conducta</li> <li>• Seguridad de los datos</li> <li>• Gobierno corporativo</li> <li>• Gestión de riesgos y crisis</li> <li>• Anticorrupción</li> <li>• Finanzas sostenibles</li> <li>• Relación y gestión del cliente</li> </ul>	
	Redes Sociales			
	Página web			
	Encuestas			
	WhatsApp			
<b>ASEASECCSS</b>	Encuestas		<ul style="list-style-type: none"> <li>• DDHH</li> <li>• Código de conducta</li> <li>• Gobierno corporativo</li> <li>• Anticorrupción</li> <li>• Privacidad del cliente</li> <li>• Seguridad de los datos</li> <li>• Gestión de riesgos y crisis</li> <li>• Seguridad del cliente</li> </ul>	
	Correo electrónico			
	Encuentros presenciales y virtuales			
	Redes Sociales			

## 2.4 Gestión de impactos

En ASECCSS, cada año realizamos nuestro ejercicio de debida diligencia donde evaluamos los impactos generados por nuestras actividades sobre la sociedad, la economía y el ambiente. En este proceso, se validan y se priorizan los impactos identificados con el fin de que sean incorporados en los planes de trabajo, a través del proceso de planificación estratégica.

En dicho proceso también, se validan las partes interesadas previamente identificadas junto con los mecanismos de relacionamiento y retroalimentación de éstos, lo que da como resultado una lista de impactos negativos y positivos, que posteriormente se convierten en nuestros temas materiales.

Estos impactos se potencian o se mitigan mediante las diversas iniciativas, proyectos o programas inmersos en los planes operativos anuales.

Además, como parte de la evaluación de impactos relacionados con nuestros productos y servicios, se cuenta con el procedimiento de elaboración de Caso de Negocio que pertenece al área de proyectos de la Organización, éste establece que las nuevas iniciativas que se desarrollen en ASECCSS deben de llevar una validación del área de Sostenibilidad para evitar riesgos de estereotipos o incumplimientos en cuanto a la veracidad de lo que se menciona del producto o servicio, de la misma manera que se realiza una validación legal. Por otra parte, las comunicaciones relacionadas con efemérides, temas sociales y ambientales son realizadas en conjunto por el área de Sostenibilidad y el área de Comunicación para garantizar la viabilidad de los mensajes.

Dicha evaluación también contempla aquellos impactos económicos indirectos relacionados con el giro de negocio, que puedan resultar significativos para la organización, como en nuestro caso, el sobreendeudamiento. Por lo tanto, con el fin de mitigar tales implicaciones y construir una oferta robusta orientada a la atención de las diversas necesidades en temas de bienestar financiero para el asociado y su familia, se aprobó en el año 2023, una estrategia de Educación Financiera de cara al 2025. La estrategia contiene las etapas a realizar para consolidar la oferta hacia el asociado en uno de los temas materiales de la Organización.

La estrategia se compone de los siguientes programas:



- **Raíz**

Se trata de un programa educativo abierto 100% virtual de varias sesiones para aprender herramientas que permitan mejorar las finanzas personales. Este programa cuenta con indicadores de evaluación para medir prácticas y conocimientos adquiridos al iniciar y al culminar el proceso.



- **Crece**

Es un programa educativo de salud financiera que brinda acompañamiento grupal dirigido a jefaturas de hogar. El programa tiene un componente educativo, y un producto financiero que le permite a las asociadas mejorar su liquidez y condiciones de vida.



- **Charlas de Educación Financiera**

Contamos con una serie de charlas y talleres de Educación Financiera para distintas necesidades. Entre los temas que brindamos se encuentran: Metas y decisiones financieras, construcción del presupuesto familiar, crédito responsable, peligros del crédito gota a gota, finanzas en pareja, entre otros.



- **Cursos virtuales**

A través de nuestra plataforma virtual de acceso gratuito para los asociados, también brindamos un curso asincrónico de Educación Financiera para personas con beca socioeconómica aprobada.

## 2.5 Temas materiales

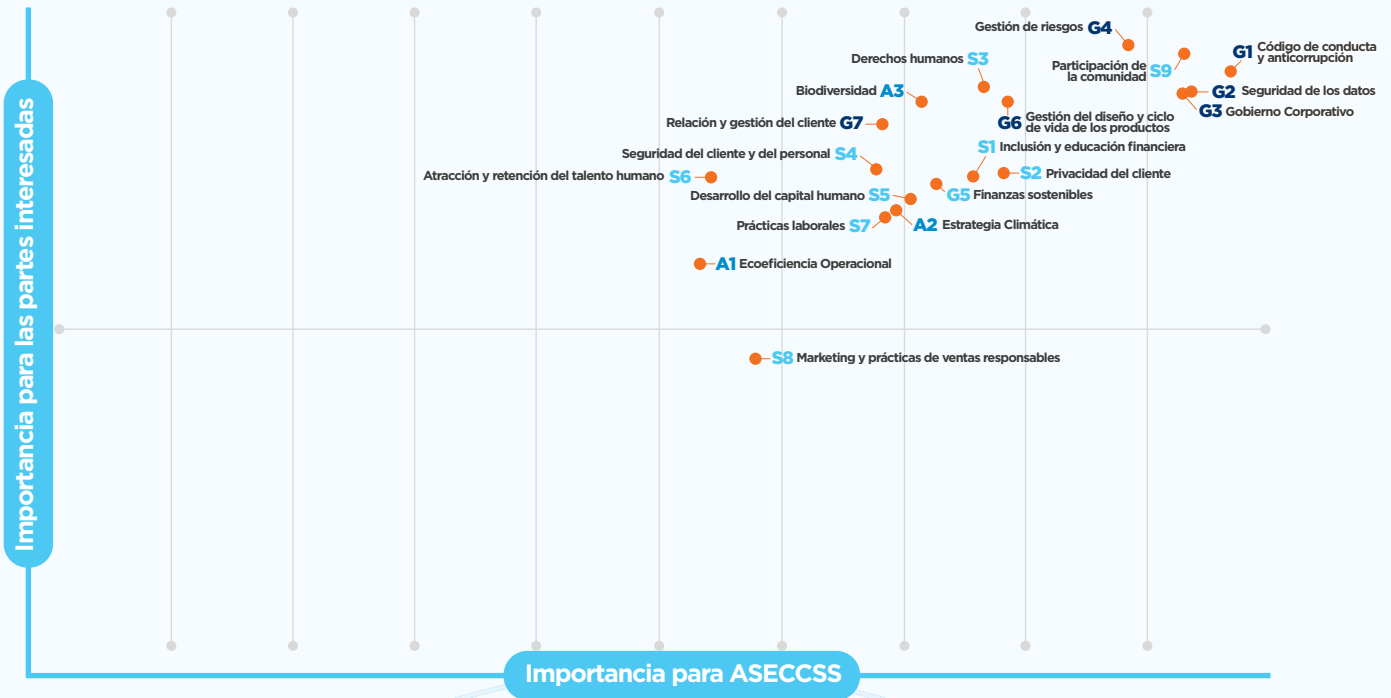
ASECCSS definió sus temas materiales desde el 2023, como resultado de un proceso riguroso de identificación, análisis y priorización de los impactos más relevantes a nivel social, ambiental y económico, actuales o potenciales, positivos o negativos.

La materialidad funge como ruta fundamental para la guiar la estrategia corporativa de ASECCSS y se aborda a través de nuestras iniciativas estratégicas y operativas, programas y proyectos.

### **Metodología para la identificación de temas materiales:**

- Análisis interno y benchmarking externo del sector y el entorno líder en sostenibilidad a nivel mundial.
- Consulta y diálogo con las partes interesadas.
- Análisis de la evaluación de impactos ambientales, sociales, económicos y de gobernanza.
- Revisión de la estrategia corporativa de ASECCSS.
- Revisión de estándares globales del sector como Global Reporting Initiative, SASB Estándar, Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD), Global Risk Report, S&P Global.
- Análisis de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las tendencias en sostenibilidad para el sector financiero.

## Gráfico 1. Matriz de temas materiales



Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

## 2.6 Contribución a los ODS






ASECCSS mantiene su compromiso de contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas y bajo la génesis de la economía social solidaria, reconocemos el aporte significativo que tiene la asociación sobre la economía nacional y la sociedad en general.

En el periodo 2024, desarrollamos diversas iniciativas que contribuyeron de forma positiva con cada uno de los ODS con los que nos relacionamos. Se presenta a continuación un resumen de dichas iniciativas y el vínculo con los compromisos establecidos:

## Vinculación con los ODS

Objetivo	Meta	Detalle	Iniciativas 2024
<b>3 SALUD Y BIENESTAR</b> 	<b>3.4</b>	Reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de atención Psicológica de Emergencia.</li> <li>Talleres de educación financiera, física y emocional.</li> <li>Programa Desafío por mi Salud.</li> </ul>
<b>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</b> 	<b>4.1</b>	Asegurar que todas las niñas y todos los niños terminen la enseñanza primaria y secundaria, que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad y producir resultados de aprendizaje pertinentes y efectivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beneficio de Becas Socioeconómicas.</li> <li>Beneficio de Reconocimientos Mayra Soto.</li> </ul>
<b>5 IGUALDAD DE GÉNERO</b> 	<b>5.5</b>	Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación de mujeres en puestos de decisión.</li> </ul>
<b>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b> 	<b>8.4</b>	Mejorar progresivamente la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente, conforme al Marco Decenal de Programas sobre modalidades de Consumo y Producción Sostenibles, empezando por los países desarrollados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructivo de Criterios de Compras Sostenibles.</li> </ul>
	<b>8.5</b>	Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Pasantías.</li> <li>Plan de Accesibilidad.</li> </ul>
	<b>8.8</b>	Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación a colaboradores sobre habilidades para la empleabilidad.</li> <li>Programa de Bienestar para colaboradores.</li> </ul>
	<b>8.10</b>	Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategia de Educación Financiera.</li> <li>Talleres de Salud Financiera.</li> <li>Cartera de créditos y de seguros.</li> </ul>
	<b>10.2</b>	Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Sostenibilidad</li> <li>Programa de Beneficios Solidarios.</li> </ul>
<b>10 REDUCCIÓN DE LA DESIGUALDAD</b> 	<b>10.3</b>	Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Sostenibilidad.</li> <li>Programa de Beneficios Solidarios.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

<p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> 	12.2	Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Sostenibilidad.</li> <li>Programa de Bandera Azul Ecológica.</li> </ul>
	12.3	Reducir a la mitad el desperdicio de alimentos per capita mundial en la venta al por menor y a nivel de los consumidores y reducir las pérdidas de alimentos en las cadenas de producción y suministro, incluidas las pérdidas posteriores a la cosecha	<ul style="list-style-type: none"> <li>Donación de alimentos para evitar el desperdicio.</li> </ul>
	12.5	Reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Gestión Integral de Residuos.</li> <li>Programa de Capacitación y Sensibilización Ambiental.</li> </ul>
	12.8	Asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Voluntariado.</li> <li>Programa de Capacitación y Sensibilización Ambiental.</li> </ul>
<p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p> 	13.1	Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Bandera Azul. Ecológica categoría Cambio Climático.</li> </ul>
	13.2	Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Sostenibilidad</li> <li>Incorporación de Riesgos ASG.</li> <li>Programa de Beneficios Solidarios.</li> </ul>
	13.3	Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Capacitación y Sensibilización Ambiental.</li> </ul>
<p>15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</p> 	15.2	Promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, poner fin a la deforestación, recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación a nivel mundial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Voluntariado.</li> </ul>
<p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p> 	16.6	Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de informe de gestión como método de rendición de cuentas</li> </ul>
<p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> 	17.7	Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniciativas en conjunto con la CCSS</li> <li>Adhesión de ASECCSS en la Estrategia de Educación Financiera del MEIC</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia de ASECCSS





## 2.7 Compromisos y políticas

### • Política de Sostenibilidad

Desde el año 2023, ASECCSS cuenta con una política de Sostenibilidad aprobada por la Junta Directiva, que muestra su compromiso con la responsabilidad social. En dicha política se declara la Sostenibilidad como una ruta fundamental de su estrategia y se manifiesta su compromiso solidario de generar bienestar social y económico a las personas asociadas, sus familias y demás partes interesadas, en armonía con el ambiente.

Esta política establece las responsabilidades de los distintos órganos de la estructura de Gobierno Corporativo con respecto a la sostenibilidad. Asimismo, define los compromisos de la organización en cuanto al desarrollo sostenible desde la gestión estratégica, la ejecución de la debida diligencia, respeto a los derechos humanos, gestión de las partes interesadas, comportamiento ético, cumplimiento legal y otros.

### • Política de Derechos Humanos

El 10 de diciembre del 2024, ASECCSS lanzó su política de Derechos Humanos alineada a la declaración universal y a las mejores prácticas en esta materia. Mediante esta política ASECCSS reconoce la importancia del ejercicio pleno de los derechos humanos como fundamento de una sociedad justa y equitativa, y se compromete a promover y respetar los derechos humanos en todas las actividades y decisiones, para propiciar el bienestar integral de las personas asociadas, sus familias y demás partes interesadas. Asimismo, se compromete a investigar y abordar cualquier violación de los derechos humanos que pueda ocurrir en el contexto de sus actividades y tomar las acciones correspondientes.

Para consultar nuestras políticas de sostenibilidad y derechos humanos puede visitar nuestra página web [www.aseccss.com](http://www.aseccss.com).

## • Compromisos y alianzas

Desde abril del 2024, en conjunto con otras entidades del sistema financiero nacional, ASECCSS forma parte de la Estrategia Nacional de Educación Financiera liderada por el Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC). Con esta acción ASECCSS demuestra la relevancia que tiene para la organización brindar Educación Financiera a sus asociados y reportar estas estadísticas junto a los esfuerzos en este tema que se hacen a nivel nacional.

Estas políticas, acciones y alianzas se comunican a los asociados por medio de sus plataformas sociales y a través de su Asamblea General. También, se comunican a los proveedores clave en las capacitaciones de responsabilidad social que se les brindan.

Además, para el logro de nuestros objetivos y compromisos, contamos con alianzas estratégicas que nos ayudan a potenciar nuestros impactos, dichas alianzas se observan en el siguiente cuadro:

Alianza	Objetivo
Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED)	Propiciar mayor competitividad en el sector productivo y contribuir al desarrollo sostenible del país.
Confederación Nacional de Asociaciones Solidaristas (CONASOL)	Unir esfuerzos y lograr una mejor consecución de los fines del solidarismo.
Federación Costarricense de Asociaciones Solidaristas del Sector Público (FECASEP) y Federación Costarricense de Asociaciones Solidaristas del Sector Privado (FECASPPRI)	Desarrollar actividades de interés para sector solidarista.
Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC)	Promover la educación financiera en la población costarricense para enfrentar los altos niveles de endeudamiento
Movimiento Solidarista Costarricense	Fortalecer, promover y desarrollar el sector solidarista.
Red Costarricense de Turismo Accesible	Apoyar el desarrollo del turismo accesible para personas con alguna discapacidad mediante proyecto DONATAPA.

## 2.7 Hitos Bienestar Social y Sostenibilidad



Se realizó una entrega de **9,279** beneficios solidarios equivalentes a **1,240 millones de colones**.



Récord de **9,131** participaciones en **188** charlas y talleres de bienestar financiero, emocional y físico.



Integración de ASECCSS dentro de la **Estrategia Nacional de Educación Financiera** liderada por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).



Aprobación de la **política de Derechos Humanos de ASECCSS**.



# 3. Eje #1 Gobernanza



## 3.1 Resultados comerciales

### Acciones realizadas para la gestión del negocio

El Departamento de Canales Alternos, encargado de los servicios brindados de manera no presencial, implementó una serie de cambios significativos con el objetivo constante de optimizar tiempos, agilizar procesos y mejorar la experiencia de nuestros asociados.

Estos cambios se centraron en migrar hacia una estrategia de omnicanalidad, permitiendo a nuestros usuarios acceder a los servicios de manera más rápida, flexible y eficiente, utilizando distintos canales de comunicación. Además, enfocamos nuestros esfuerzos en maximizar la experiencia digital, lo que ha resultado en importantes beneficios para nuestra base asociativa:

- **Chatbot ASECCSS (ROBBI)**



En línea con nuestro objetivo de mejorar la experiencia digital, ampliamos las funcionalidades de nuestro chatbot ROBBI. Ahora, los asociados pueden acceder a una mayor cantidad de procesos de autoservicio, lo que les permite gestionar trámites sin necesidad de esperar en una llamada o realizar una visita presencial. La implementación de flujos más innovadores, junto con parámetros de seguridad avanzados, asegura que el proceso sea más rápido y seguro. Este avance también facilita que los asociados resuelvan sus necesidades de manera autónoma, contribuyendo a una mayor eficiencia operativa.

- **Central telefónica**

La modernización de nuestra central telefónica y la automatización de algunos servicios permite que los asociados tengan acceso a un menú ampliado de opciones, facilitando el acceso a diversos servicios de forma autónoma. Este enfoque no solo agiliza los trámites, sino que también optimiza los tiempos de atención, reduciendo los tiempos de espera. Gracias a esta tecnología, los asociados pueden realizar procesos de manera instantánea y sin necesidad de asistencia directa, lo que incrementa la satisfacción del cliente al ofrecer soluciones rápidas

- **Vídeo atención**

Este servicio es una de nuestras principales innovaciones, ya que permite una interacción directa con los asociados a través de la plataforma Teams. Mediante este canal digital, los usuarios realizan trámites y consultas de manera personalizada, sin importar su ubicación. La cercanía que brinda la video atención refuerza la relación con nuestros asociados, permitiendo un acceso humano y cercano a nuestros servicios, incluso a distancia. Este servicio destaca por su flexibilidad y accesibilidad, sin comprometer la calidad de la atención.

- **Informe Masivo de Excedentes**

La implementación de informes masivos de excedentes ha sido una herramienta clave para mantener una comunicación directa y oportuna con nuestra base asociativa. Este informe permite que los asociados reciban información precisa y detallada de forma inmediata, brindándoles una visión clara de su situación financiera y acercándonos más a sus necesidades. Gracias a esta herramienta, mantenemos una relación más cercana y transparente, asegurando que nuestros asociados estén siempre bien informados y puedan tomar decisiones oportunas sobre su bienestar financiero.

- **Consulta Automática para Disponibilidad de Excedentes**

Dentro de los canales de servicio como WhatsApp, Robbi y el menú telefónico de consultas, hemos integrado una opción de consulta automática que permite a los asociados conocer la disponibilidad de sus excedentes de manera rápida y eficiente.

## | Beneficios adicionales:

- **Accesibilidad en cualquier momento y lugar:** Los cambios implementados permiten a los asociados acceder a los servicios en cualquier momento y desde cualquier lugar, eliminando barreras geográficas y de tiempo.
- **Optimización de recursos:** La adopción de tecnologías digitales y de autoservicio mejora la eficiencia en la atención de consultas a través de todos los canales del contact center, elevando la calidad de los servicios.
- **Mayor seguridad y privacidad:** La implementación de sistemas digitales con altos estándares de seguridad asegura la protección de los datos de los asociados, fomentando confianza en el uso de estos canales.
- **Autogestión de inversiones y cuotas:** Desde el 8 de mayo del 2024, los asociados tienen la posibilidad de gestionar sus inversiones y regularizar cuotas no deducidas a través de la herramienta PSL, lo que facilita el aporte de sus ahorros programados.

En resumen, estos avances no solo reflejan progreso tecnológico, sino también nuestro compromiso con la innovación y la mejora continua de los servicios. Con la optimización de procesos, los asociados disfrutan de una experiencia más ágil, accesible, segura y adaptada a sus necesidades digitales.

En cuanto a infraestructura, este 2024 se completó el traslado de las oficinas regionales de Alajuela y Hospital México a nuevos locales más amplios y cómodos, mejorando la experiencia de nuestros asociados.

## | Crecimiento de la cartera de crédito

Durante 2024, ASECCSS mantuvo una destacada oferta crediticia para sus asociados, realizando un análisis continuo de las condiciones del mercado y proporcionando productos y servicios ajustados a las necesidades de éstos.

Con el fin de realizar una correcta colocación de los créditos y atender las demandas del entorno, se consideraron factores como el Salario Mínimo Inembargable, la evolución salarial, el pago de adicionales por parte de la CCSS, así como el comportamiento de la morosidad y los pagos de los asociados deudores. En consecuencia, se modificaron durante el año los criterios y requisitos de la normativa de crédito, lo que permitió obtener colocaciones más saludables y enfocar los financiamientos hacia opciones sostenibles para las finanzas de los asociados.

Para alcanzar los objetivos establecidos para 2024, se llevaron a cabo campañas de **cancelación de deudas externas** en los meses de febrero, marzo, julio, agosto y noviembre, bajo la iniciativa “**Plan Atrapa Cuentas**”. Estas campañas ofrecieron condiciones especiales para captar nuevos asociados y facilitar la transferencia de deudas internas y de otras instituciones a condiciones más favorables.





A fin de atender las diversas necesidades de los asociados, se incorporaron **créditos de temporada a lo largo del año**, con promociones específicas para cada mes. Además, se aplicaron tasas diferenciadas en febrero, con motivo de la Asamblea General, y en noviembre, en celebración del 40 aniversario de ASECCSS.

Para impulsar los **créditos hipotecarios**, durante los meses de marzo y abril se lanzó una campaña que cubrió las primas de las pólizas de vida e incendio por un año y el reconocimiento de avalúos hasta 200,000 colones. Esta iniciativa fue difundida a través de ASECCSS TV y otros medios oficiales.

En julio, se promovió la **conversión de deudas hipotecarias en dólares en otras entidades hacia créditos en colones**, utilizando distintos recursos visuales y el programa ASECCSS TV para explicar el plan y las ventajas de este cambio.

También se promocionaron los desarrollos inmobiliarios de Casamax, brindando a los asociados alternativas atractivas para la **compra de vivienda**.

Durante la Expo Móvil, se promovió la **línea de crédito prendario**, informando a los asociados, tanto en las oficinas como por los canales oficiales, sobre las excepcionales condiciones que ofrece ASECCSS.

En cuanto a la oferta de vehículos, se realizaron transmisiones en vivo desde ASECCSS TV para reforzar la campaña, incorporando marcas con convenio que poseen condiciones especiales para nuestros asociados.

Finalmente, se organizaron **exhibiciones** en distintas sucursales de ASECCSS con agencias **de vehículos** de marcas reconocidas, acercando este producto a los asociados de zonas remotas o aquellos con horarios laborales que dificultan su visita a las agencias.

Todas estas acciones, acompañadas de una fuerte comunicación mediante redes sociales y correos electrónicos, permitieron que, al cierre de 2024, la cartera total de crédito alcanzara los **¢440,339 millones**, lo que representa un crecimiento del **5,41%** en comparación con 2023, con un incremento neto de **¢22,586 millones**.

### Cuadro 1. Comparativo Crecimiento de Cartera Interanual Diciembre 2023 - Diciembre 2024.

Cifras en millones de colones.

Línea	2023	2024	Neto	Variación
Hipotecario	¢49,096	¢52,735	¢3,639.00	7.40%
Prendario	¢5,875	¢8,731	¢2,856.00	48.60%
Otros	¢362,782	¢378,873	¢16,091.00	4.44%
<b>Total</b>	<b>¢417,753</b>	<b>¢440,339</b>	<b>¢22,586.00</b>	<b>5.41%</b>

Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

La cartera de garantía hipotecaria creció un **7,40%** respecto al año anterior. En cuanto a la cartera de crédito prendario, experimentó un notable aumento del **48,60%**, debido a la reciente incorporación de esta modalidad a finales de 2021.

El mayor impulso al crecimiento de la cartera provino de las líneas de consumo, que crecieron un **4,44%**, lo que representó un aumento de **¢16,091 millones**, dada la dimensión de esta cartera.

## Cuadro 2. Comparativo Colocación Neta Interanual Diciembre 2023 - Diciembre 2024.

Cifras en millones de colones.

Línea	2023	2024	Neto	Variación
Hipotecario	¢10,359	¢7,810	-¢2,549	-24.6%
Prendario	¢4,927	¢4,230	-¢697	-14.1%
Otros	¢90,676	¢90,274	-¢403	-0.4%
<b>Total</b>	<b>¢105,962</b>	<b>¢102,314</b>	<b>-¢3,649</b>	<b>-3.4%</b>

Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

En el 2024, como resultado de los ajustes en la normativa y los criterios de análisis para el otorgamiento de crédito, se registró una disminución en la colocación en comparación con el 2023.

Esta reducción responde al enfoque de priorizar una colocación más saludable, asegurando que el análisis permita una adecuada recuperación de las deudas y que los nuevos créditos otorgados cuenten con un análisis exhaustivo. No obstante, se logró un crecimiento significativo en la cartera de todas las garantías, como se mencionó anteriormente.



A continuación, se presenta un cuadro con el comportamiento de la colocación en el 2024 frente al 2023, mes a mes.

### Cuadro 3. Comparativo Mensual Colocación Neta Interanual Diciembre 2023 - Diciembre 2024.

Cifras en millones de colones.

Mes	2023	2024	Neto	Variación
Enero	¢7,434	¢6,747	-¢686	-9.2%
Febrero	¢8,359	¢10,912	-¢2,553	30.5%
Marzo	¢11,249	¢9,775	-¢1,474	-13.1%
Abril	¢7,714	¢8,987	-¢1,273	16.5%
Mayo	¢9,947	¢8,461	-¢1,486	-14.9%
Junio	¢9,245	¢8,873	-¢371	-4.0%
Julio	¢9,369	¢10,152	-¢784	8.4%
Agosto	¢9,873	¢10,113	-¢239	2.4%
Septiembre	¢9,706	¢8,285	-¢1,422	-14.6%
Octubre	¢8,838	¢7,653	-¢1,185	-13.4%
Noviembre	¢8,538	¢7,760	-¢778	-9.1%
Diciembre	¢5,690	¢4,595	-¢1,096	-19.3%
<b>Total</b>	<b>¢105,962</b>	<b>¢102,314</b>	<b>¢3,648</b>	<b>-3.4%</b>

Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

## | Captación

En 2024, nos enfocamos en fortalecer el crecimiento de los ahorros de nuestros asociados, con el fin de reducir nuestra dependencia del financiamiento bancario.

Esto nos permitió redirigir los pagos de intereses hacia beneficios directos para los asociados que mantienen sus inversiones en ASECCSS.

Para alcanzar este objetivo, implementamos varias campañas y acciones estratégicas, entre las que se incluyen:

- **Campaña de Ahorro Vacacional.**
- **Campaña de Ahorro Futuro.**
- **Campaña de Ahorro Infantil.**
- **Campaña de Ahorro Salud.**
- **Campaña de Ahorro Navideño y Marchamo 2025.**
- **Campañas de Inversiones**  
(con sorteos de viajes internacionales a Cancún, Medellín, y el inicio del sorteo para Brasil).
- **Campaña para invertir el Salario Escolar.**

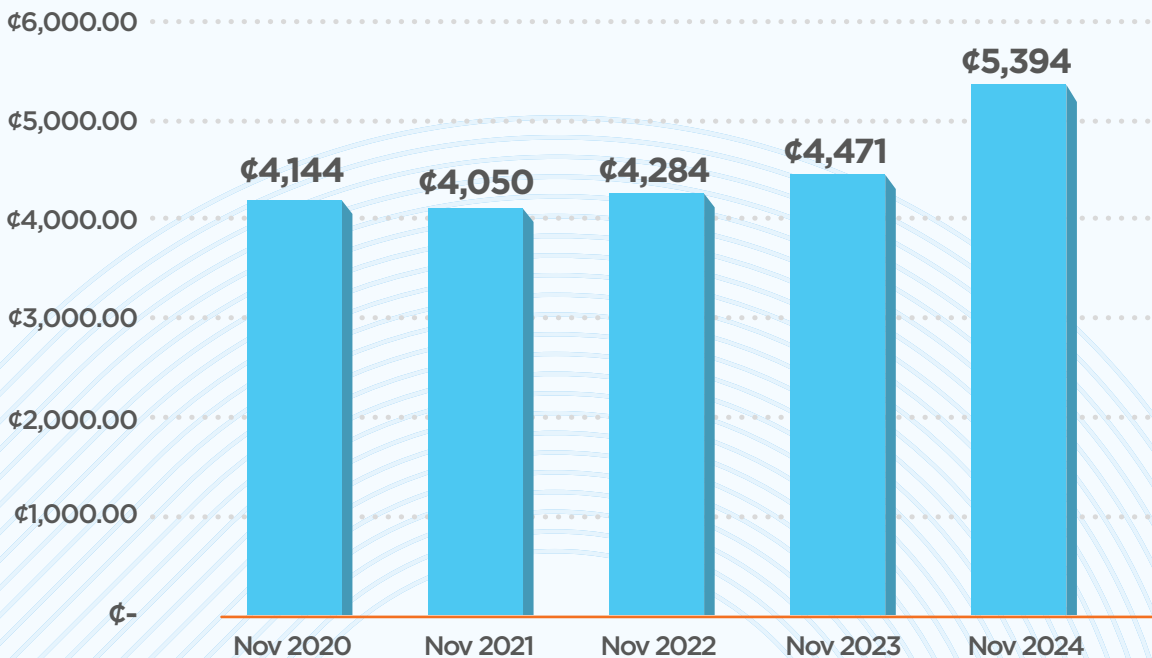
Estas campañas fueron difundidas a través de nuestras redes sociales (Facebook, Instagram), mensajes SMS y correos electrónicos, destacando los premios de los sorteos al formalizar el ahorro, tales como viajes internacionales, fines de semana en hoteles, tarjetas de regalo, relojes inteligentes, entre otros.



Gracias a estas iniciativas, logramos un crecimiento significativo en los ahorros de nuestros asociados, lo que fortaleció la estabilidad financiera de nuestra Asociación y generó mayores beneficios para nuestros afiliados. Los ahorros extraordinarios, como los del marchamo, navideño y ahorro futuro, entre otros, crecieron un 21%, lo que representa un aumento de **¢923 millones** en comparación con el año anterior. Al cierre de noviembre de 2024, el saldo de estos ahorros alcanzó los **¢5,394 millones**, frente a los **¢4,471 millones** registrados en el mismo período del 2023.

## Gráfico 2. Comparativo de saldos de ahorro por cuotas Cierre noviembre 2020 a noviembre 2024

Cifras en millones de colones.



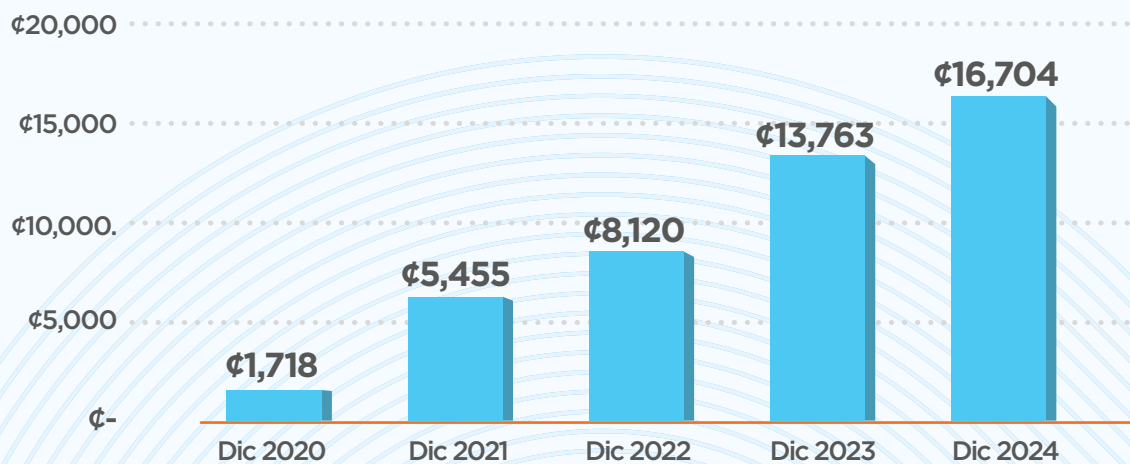
Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

## Crecimiento de las inversiones en 2024

Durante el 2024, las inversiones continuaron experimentando un crecimiento significativo. Al cierre de diciembre 2024, los saldos de inversiones alcanzaron los **¢16,704** millones, lo que representa un incremento del **21%** en la cartera de fondos de ahorro e inversión, en comparación con los **¢13,763** millones registrados al cierre del 2023.

### Gráfico 3. Comparativo de saldos de inversiones a plazo Cierre diciembre 2020 a diciembre 2024

Cifras en millones de colones.



Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

## Base asociativa

Para el 2024, la Gerencia Comercial se fijó como meta llegar a **46,000 asociados**. Con este objetivo, se desarrolló la campaña "**En busca del asociado 46,000**", orientada al registro de nuevos miembros, acompañada de rifas especiales mensuales. Gracias a estas acciones, se logró registrar un total de **4,590 nuevas afiliaciones** durante el período.

### Cuadro 4. Afiliaciones por Oficina Datos en cantidad de Afiliaciones

Cifras en millones de colones.

Oficina	Afiliaciones	Peso (%)
Oficinas Centrales	531	12%
Sucursal de Alajuela	376	8%
Sucursal de Cartago	261	6%
Sucursal de Ciudad Neilly	159	3%
Sucursal de Guápiles	212	5%
Sucursal de Heredia	251	5%
Sucursal de Liberia	284	6%
Sucursal de Limón	218	5%
Sucursal de Nicoya	144	3%
Sucursal de Pérez Zeledón	212	5%
Sucursal de Puntarenas (Hospital)	251	5%
Sucursal de San Carlos	197	4%
Sucursal Hospital Calderón Guardia	490	11%
Sucursal Hospital México	453	10%
Sucursal Hospital San Juan de Dios	551	12%
<b>Total</b>	<b>4,590</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia de ASECCSS



## | Acciones para el alcance de la meta - período 2024

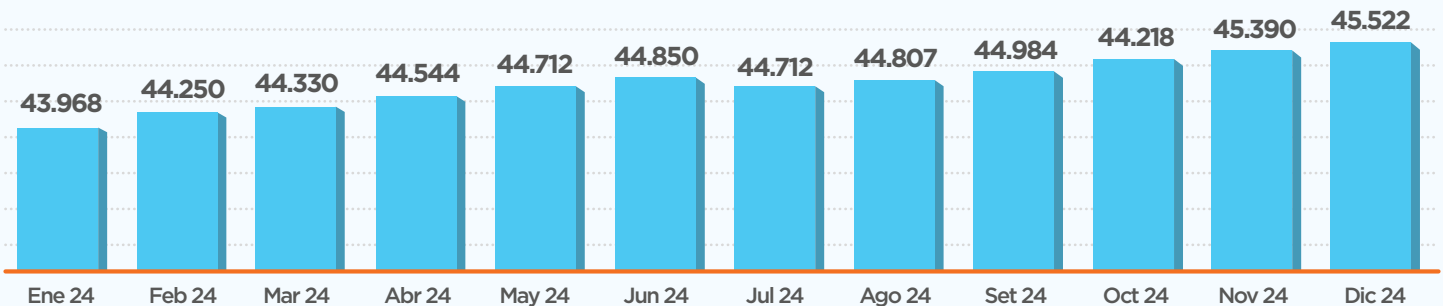
Como se mencionó anteriormente, entre las acciones realizadas para alcanzar la meta de afiliaciones en 2024, se implementó la campaña **#EnBuscaDelAsociado46000**, acompañada de rifas mensuales de fines de semana en hoteles de playa entre los meses de agosto y noviembre. Además, ASECCSS participó activamente en actividades organizadas por la CCSS, como charlas de inducción, actividades deportivas y congresos. Sin embargo, la principal acción se mantuvo con la visita a los centros de trabajo de la CCSS, donde se llega directamente a los empleados y se les informa sobre los beneficios de estar asociados. También, se mantuvo la atención diaria en las 15 oficinas ubicadas en todo el país.

## | Resultados de las acciones de afiliación en 2024

- Durante el año 2024, se participaron y desarrollaron **79 actividades** enfocadas en la afiliación, que incluyeron charlas de inducción, charlas en eventos de la CCSS, puestos fijos con rifas y un congreso de ATAPS. Estas actividades resultaron en **1,159 afiliaciones**, lo que representa el **25%** del total de afiliaciones realizadas en el periodo.
- Al finalizar 2024, la asociación alcanzó la cifra histórica de **45,522 afiliados**. La cantidad de nuevas afiliaciones y el alto nivel de retención del equipo comercial, que gestionó el **79%** de las renuncias mediante reingreso automático, permitió un crecimiento de **1,573 asociados**. Este crecimiento es el más alto registrado hasta la fecha, además de alcanzar un hito histórico al contar **con más de 45,000 asociados activos**.

- A lo largo del año, se observó un crecimiento constante, siendo únicamente el mes de julio el que experimentó una disminución debido a la desactivación de **305** asociados.

### Gráfico 4. Socios por cierre de mes



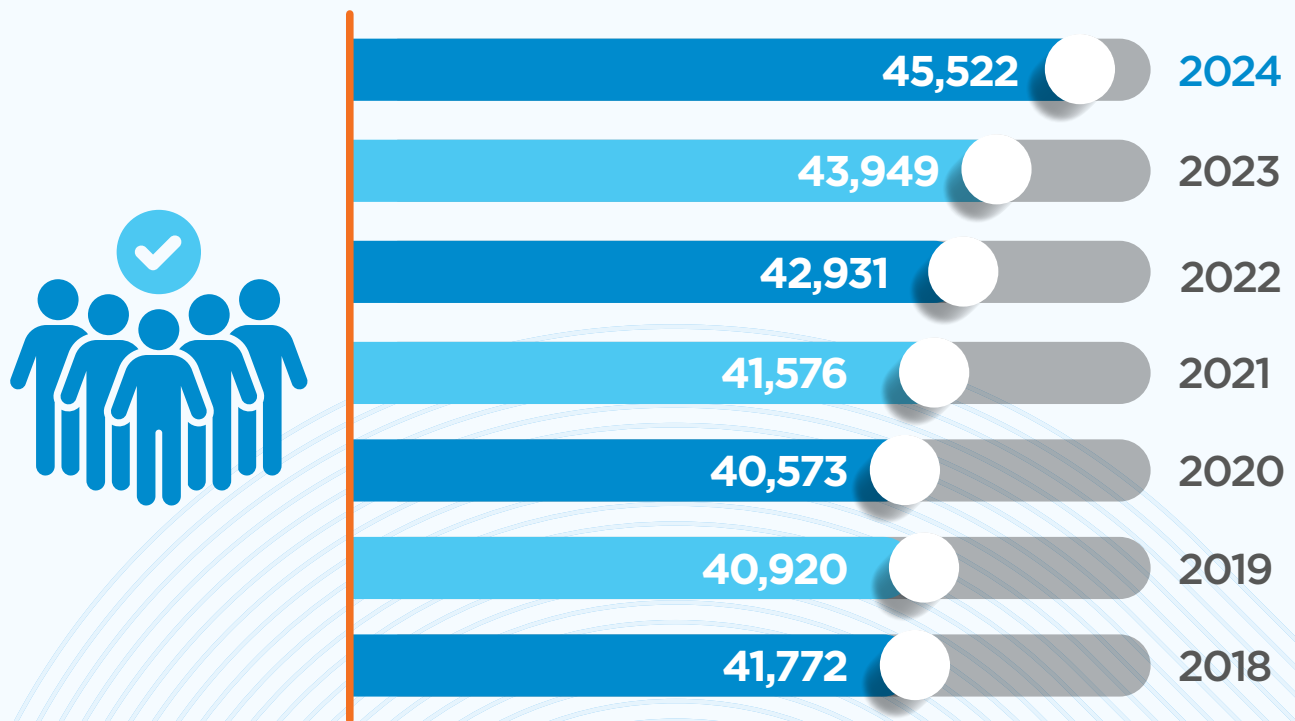
Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

- Durante el período, se desactivaron 634 asociados en aplicación y cumplimiento de la Ley de Asociaciones Solidaristas en su artículo 24, y en cumplimiento del acuerdo AG-05-2024 del 24 de febrero del 2024. Según este acuerdo, los asociados que no hayan generado aportación al ahorro obrero o su aporte patronal por 6 meses o más pierden su condición de asociados activos. Los meses de julio y agosto fueron los de mayor desactivación, con 401 inactivaciones. En el último período, nos vimos afectados por la pérdida de continuidad laboral o la terminación de contrato de los asociados, además del respeto a la aplicación de la Ley del Salario Mínimo Inembargable. Cuando los asociados no reciben el salario mínimo legal, no se aplica la deducción del 5% correspondiente al aporte obrero en su colilla de pago, lo que significa que no se genera la aportación correspondiente del aporte patronal.
- Gracias a la gestión realizada para normalizar la situación de los asociados, durante este período, se logró **reactivar como asociados a 397 personas** que habían perdido su condición de asociados al no estar generando Ahorro Obrero o el Aporte Patronal.

- Aunque en este período no se alcanzó la meta comercial, se logró el mayor crecimiento de la base asociativa de los últimos años, con un incremento de **1,573 asociados**. Además, se logró mantener activos a más de **45,000 asociados**, cifra nunca antes alcanzada en la historia de la Organización.

## Infográfico 2. Base asociativa Cierres del 2018 al 2024

En cantidad de asociados



Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

## Cantidad de asociados con productos activos

A continuación, se muestra el cuadro con la cantidad de asociados y el número de productos activos que poseen. Donde podemos observar que la mayor cantidad de asociados tienen entre dos y cinco productos con nosotros. Y resaltamos la cifra de 490 asociados que tienen todos nuestros productos.

**Cuadro 5. Cantidad de asociados con productos activos**  
 Datos al 2024

Cantidad de productos	Cantidad de asociados
0	1,123
1	2,928
2	4,770
3	10,385
4	14,372
5	8,861
6	2,845
7	490

Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

## Cantidad de productos por asociado

A continuación, se detallan los productos que ofrece ASECCSS y la cantidad de asociados que tienen suscrito cada uno. Entre los productos más utilizados se encuentran: la cuenta de ahorro, la Plataforma de Servicios en Línea (PSL), la tarjeta ASECCSS Débito y los créditos.

**Cuadro 6. Cantidad de productos por asociado**  
 Datos al 2024

Producto	Total
Cuenta de ahorro	42,596
PSL	36,678
Crédito	28,479
Tarjeta	30,988
Ahorro	11,622
Traslado Salario	6,656
Sinpe Móvil	2,686

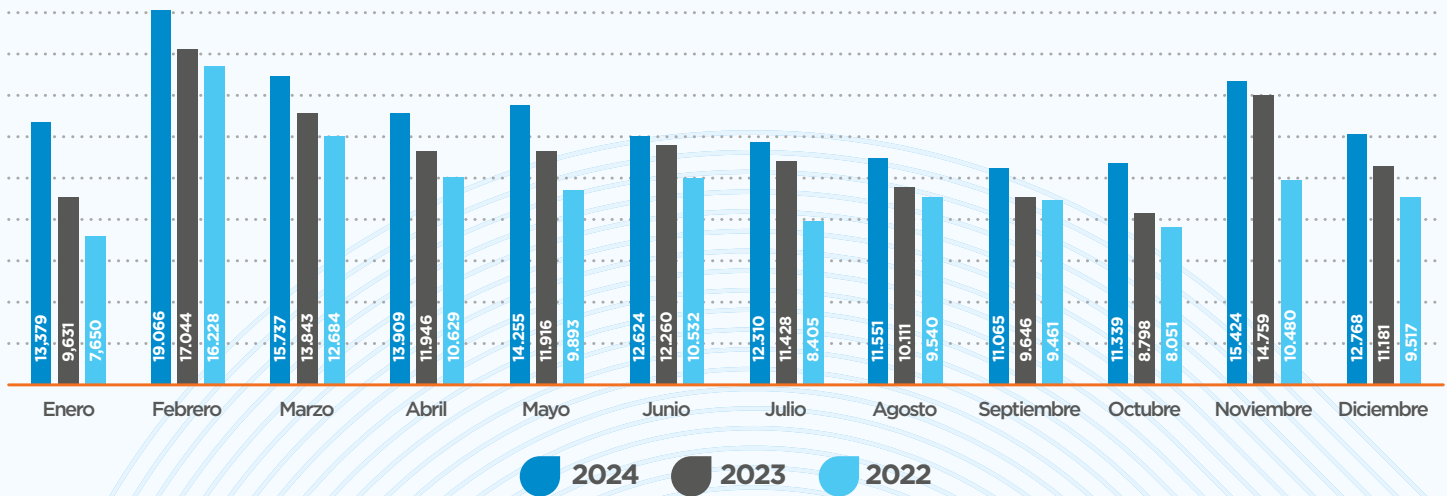
Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

## Medios de Pago

Los fondos en la cuenta ligada a la Tarjeta de Débito son un factor clave en el fondeo de efectivo, ya que representan los saldos que se mantienen durante el año. En 2024, el promedio de saldos fue de **¢13,619 millones**, un **15%** más que en 2023, cuyo promedio fue de **¢11,880 millones**, y un **34%** más que en 2022, cuando el promedio fue de **¢9,517 millones**.

**Gráfico 5. Comparativo de saldos en Cuentas de Ahorro Mensual del 2022 al 2024**

Cifras en millones de colones.

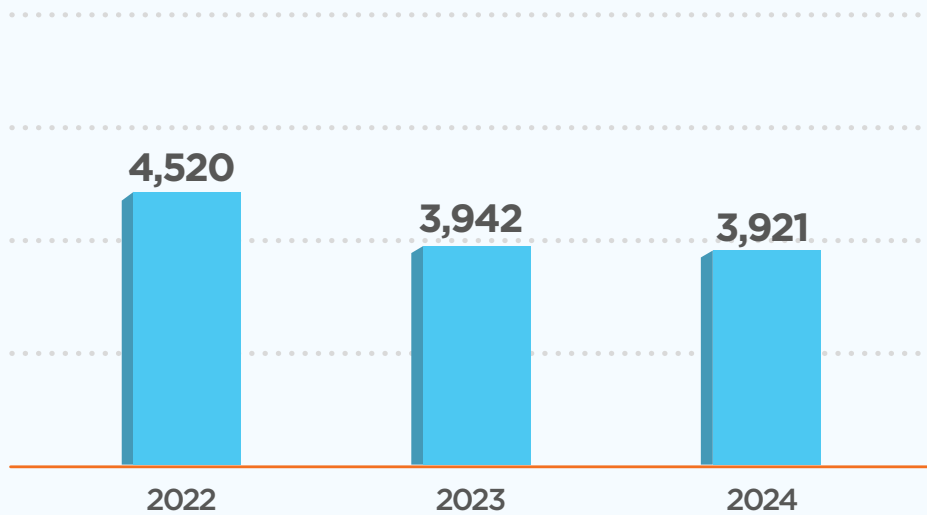


Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

El crecimiento de los saldos se ha visto impulsado por los traslados de salarios, gestionados estratégicamente con la Tarjeta de Débito. En 2024, la colocación cerró con **2,932 traslados de salarios** y **3,921 tarjetas emitidas**.

## Gráfico 6. Comparativo de tarjetas ASECCSS Débito Cierres del 2022 al 2024

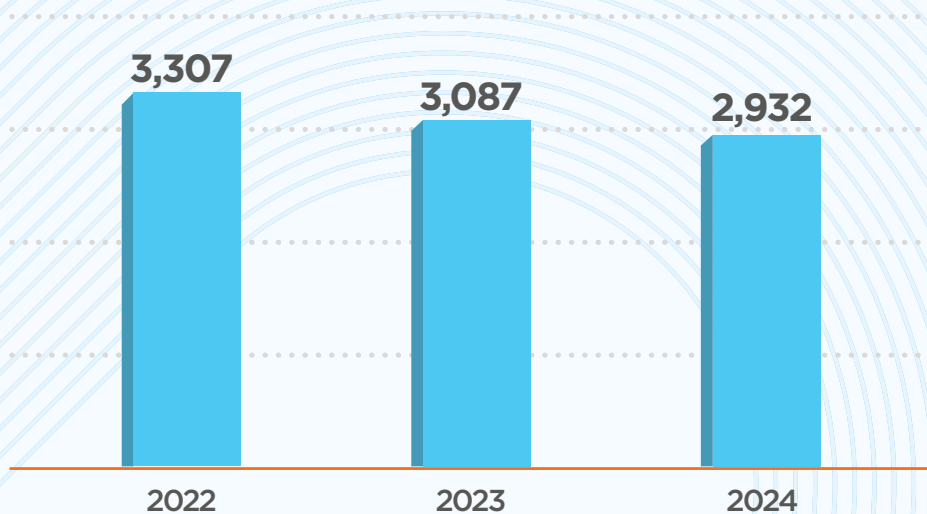
Datos en cantidad de tarjetas colocadas



Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

## Gráfico 7. Comparativo de Traslados de Salario Cierre del 2022 al 2024

Datos en nuevos traslados

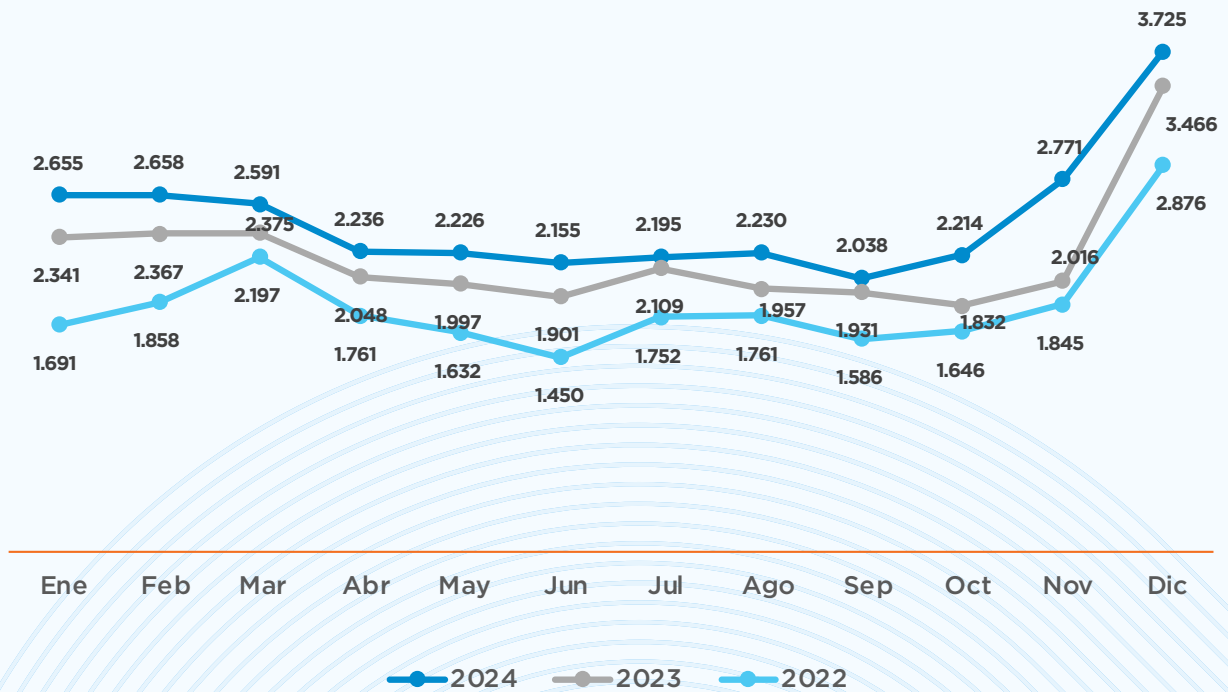


Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

Las compras realizadas durante el 2024 sumaron un total de **¢29,693 millones**, lo que representa un 13% más que en 2023, cuando el monto fue de **¢26,340 millones**, y un **35% más** que en 2022, cuyo total fue de **¢22,055 millones**.

### Gráfico 8. Comparativo de Compras con Tarjeta Datos del 2022 al 2024

Cifras en millones de colones.



### Sobres electrónicos

A partir del 8 de agosto de 2024, implementamos un nuevo beneficio para nuestros asociados: **los sobres electrónicos**. En su primera fase, esta herramienta permite a los asociados, a través de la Plataforma de Servicios en Línea (PSL), administrar, separar y organizar el dinero de su cuenta de ASECCSS, asignando nombres personalizados a cada sobre.

Los sobres son gratuitos, no tienen límite de cantidad, son seguros, y permiten cargar y descargar dinero entre sobres, así como crear cargas automáticas.

Además, los asociados pueden trasladar dinero entre sobres, emitir reportes de movimientos y cerrar sobres según lo deseen. Los sobres electrónicos han sido bien recibidos, y al cierre de diciembre de 2024, contamos con **2,314 sobres activos**, con un saldo total de **¢493.2 millones**.

## **| Proyectos**

- En 2024, lanzamos el nuevo producto de crédito para Pymes, una opción financiera muy esperada, dirigida a satisfacer las necesidades de las pequeñas y medianas empresas de nuestros asociados.

Este producto ofrece condiciones competitivas con tasas de interés favorables, lo que permitirá a los asociados impulsar el crecimiento y desarrollo de sus negocios.

Además, se incluyen beneficios como seguros especializados para Pymes en colaboración con el INS, asistencia gratuita en los seguros, y capacitación mediante webinarios enfocados en este segmento.

- ASECCSS ha realizado una inversión en la mejora de la experiencia digital de sus asociados, implementando tres nuevos sitios web para sus unidades de negocio: aseccss.com, Nacazcol Hotel y Villas y Papagayo Hotel y Villas.

Esta actualización tecnológica tiene como objetivo ofrecer a los usuarios un acceso más fácil y ágil a los servicios que la Organización ofrece, mejorando la interacción en línea y simplificando procesos.

Los nuevos portales están diseñados para brindar una experiencia fluida y atractiva, con interfaces intuitivas y fáciles de navegar. Además, se ha puesto un especial énfasis en la seguridad de los usuarios, integrando tecnologías avanzadas para garantizar la protección de los datos personales.



- **Apertura de Cuentas en el Extranjero**

Es fundamental señalar que, para realizar procesos de liquidación de los medios electrónicos de pago, como tarjetas de débito, y con miras a la apertura de tarjetas de crédito, actualmente se requiere la intervención de un tercero, ya que ASECCSS no dispone de cuentas en el extranjero. Esto genera un aumento en los costos operativos. Por lo tanto, el manejo de cuentas en el extranjero se presenta como una herramienta clave para optimizar las operaciones financieras.

La apertura de cuentas en el extranjero permitirá a la Organización facilitar las transacciones internacionales, reducir los costos asociados a la conversión de divisas y acceder directamente a productos financieros internacionales, tales como tarjetas de crédito MasterCard, las cuales son ampliamente aceptadas a nivel global. Además, esto no solo favorecería una operación más eficiente en diversas monedas, sino que también ofrecería acceso a beneficios adicionales, como líneas de crédito favorables, programas de recompensas y servicios exclusivos que apoyarían el crecimiento y la competitividad de la organización.

La implementación de este proceso contribuiría a la generación de nuevas fuentes de negocio e ingresos, lo que impulsa el desarrollo organizacional.

En virtud de esta necesidad, y con la aprobación del presente informe por parte de la Asamblea General Ordinaria, se autoriza a la Junta Directiva a proceder con la apertura de cuentas en el extranjero, ejecutando ASECCSS los procesos correspondientes para su gestión.

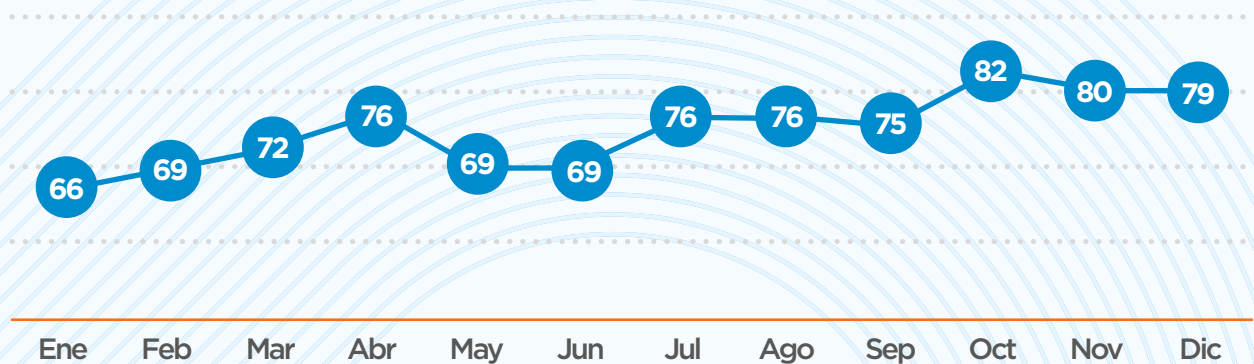


## Voz del Asociado

La encuesta Voz del Asociado es una herramienta transaccional que permite a los asociados completar una encuesta después de cada atención recibida, ya sea en las sucursales de ASECCSS o a través de sus canales alternos. Su objetivo es medir, de manera mensual, los indicadores clave de servicio, lo que facilita el monitoreo de la calidad del servicio y brinda a los asociados un espacio para expresar sus necesidades no atendidas. Los casos que requieren atención inmediata se canalizan de forma oportuna para ofrecer una solución o respuesta acorde con la solicitud del usuario.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de los indicadores clave de servicio durante el 2024.

**Gráfico 9. Resultado NPS (Net Promoter Score) 2024**

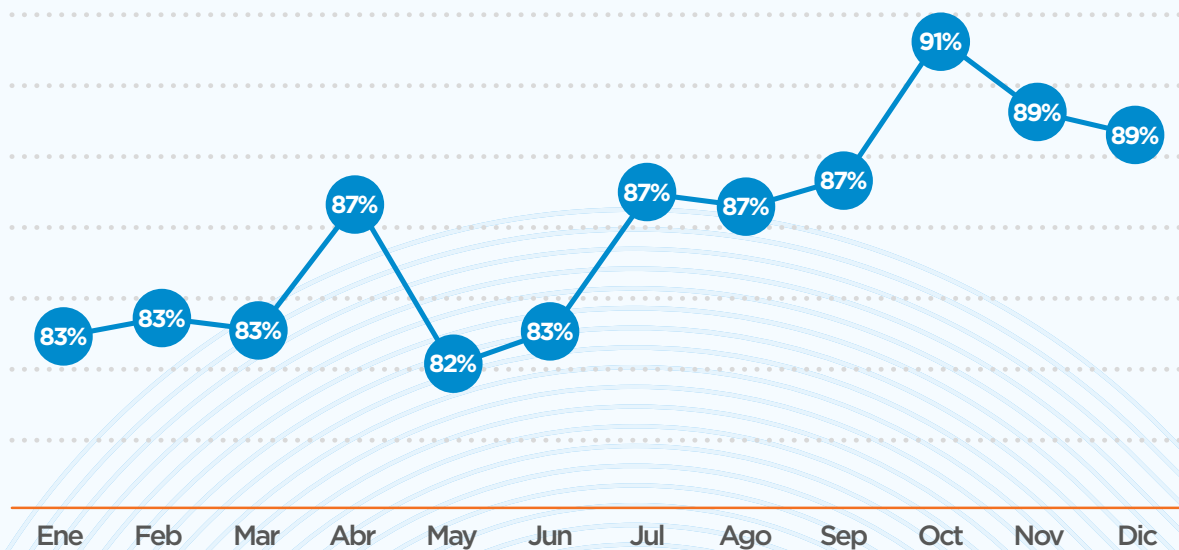


Fuente: Data Encuesta Voz del Asociado 2024. Sucursales, Canales Alternos y Cobros

## NPS (Net Promoter Score)

El NPS mide la probabilidad de que nuestros asociados nos recomienden a otros, clasificándolos en tres grupos: promotores, neutros y detractores, según la evaluación que otorguen. La escala varía entre -100 y +100, donde un valor más alto indica un mayor número de promotores en comparación con detractores. La meta del NPS de ASECCSS para 2024 era de 66, y el año cerró con un puntaje de 74, superando la meta por 8 puntos.

**Gráfico 10. Resultado Satisfacción 2024**



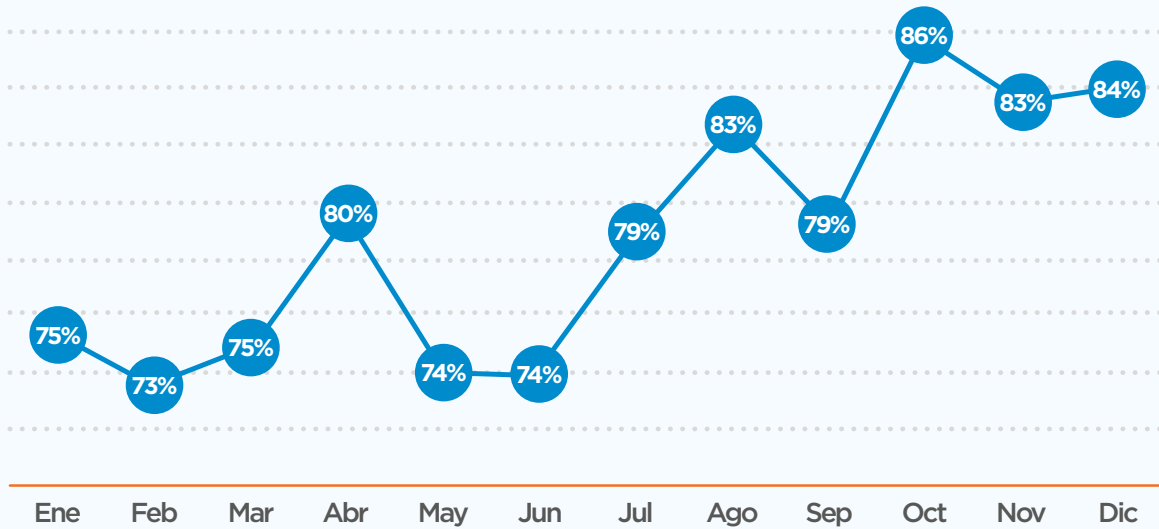
Fuente: Data Encuesta Voz del Asociado 2024. Sucursales, Canales Alternos y Cobros

## Indicador de Satisfacción

El indicador de Satisfacción mide el porcentaje de asociados satisfechos después de recibir un servicio. En 2024, se alcanzó un nivel de satisfacción del 86%, superando la meta del 79% por 7 puntos porcentuales.

Fuente: Data Encuesta Voz del Asociado 2024. Sucursales, Canales Alternos y Cobros

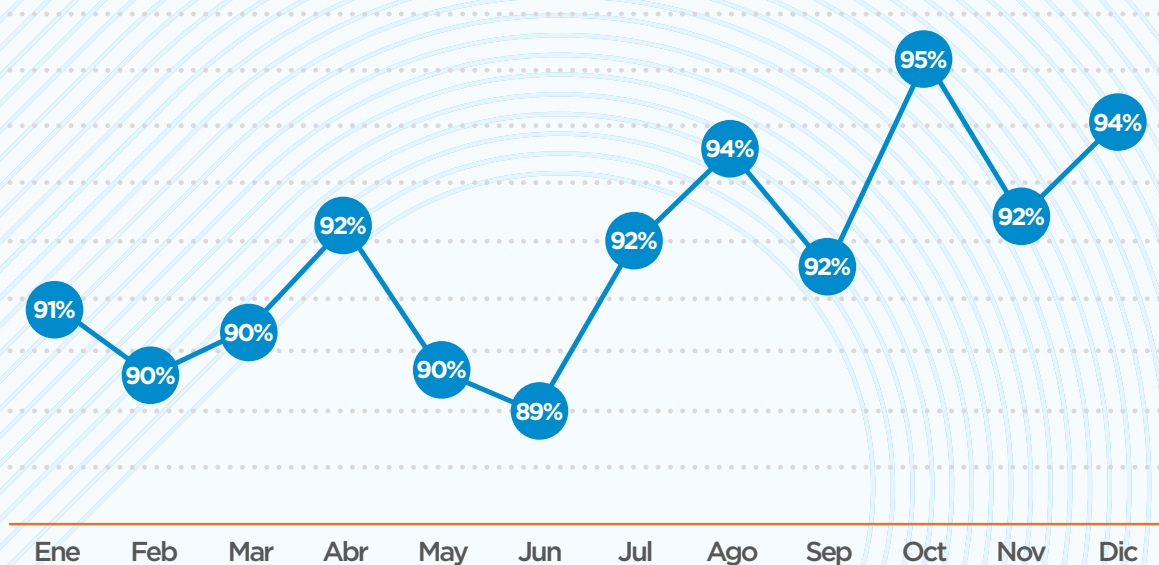
**Gráfico 11. Resultado Esfuerzo  
2024**



## Indicador de Esfuerzo

El indicador de Esfuerzo mide cuán fácil fue realizar un trámite y sirve para evaluar y mejorar nuestros procesos internos. La meta establecida para 2024 era del 68%, y se superó en 10 puntos porcentuales, alcanzando un resultado del 78%.

**Gráfico 12. Resultado Solución  
2024**



Fuente: Data Encuesta Voz del Asociado 2024. Sucursales, Canales Alternos y Cobros

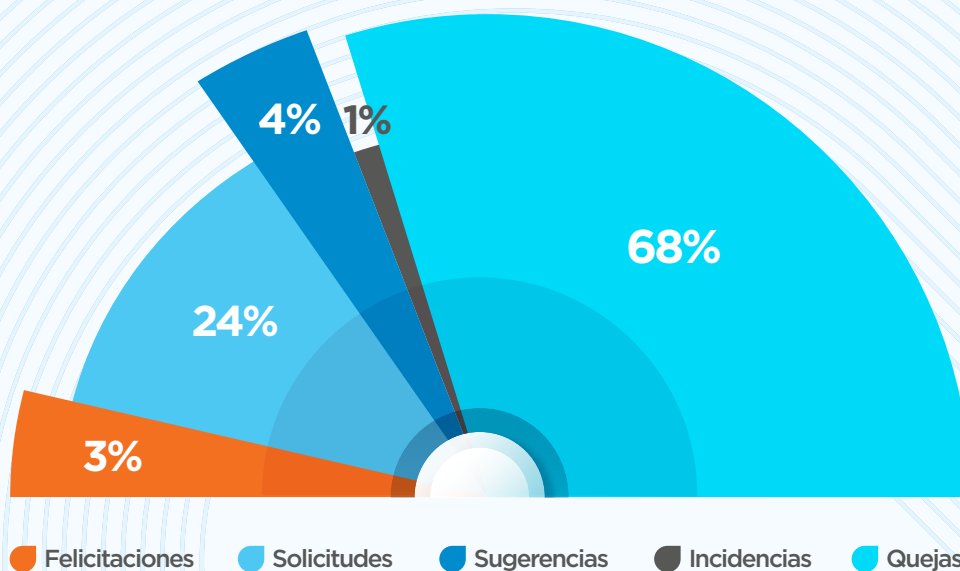
## Indicador de Solución

El indicador de Solución mide si el servicio prestado atendió adecuadamente la necesidad del asociado. En 2024, se alcanzó un 92%, superando la meta del 90%. Gracias a los resultados obtenidos a través de los indicadores de servicio de la encuesta Voz del Asociado, ASECCSS se destaca como una asociación que ofrece un servicio ágil y altamente recomendable, gracias a la satisfacción y soluciones proporcionadas.

## Contraloría de Servicios

La Contraloría de Servicios centraliza la recepción, atención, seguimiento y notificación de quejas, sugerencias y felicitaciones de los usuarios de la Asociación, Los Jaúles Club Campestre y ASECCSS Vacaciones. Durante 2024, la Contraloría gestionó un total de 392 casos, clasificados de la siguiente manera:

**Gráfico 13. Gestiones de Contraloría de Servicios 2024**



Fuente: Base de Datos Contraloría de Servicios 2024

Cabe destacar que, de las gestiones realizadas, el 68% corresponde a Quejas, y estas a su vez se clasificaron como leves un 66%, moderadas 26% y críticas 8%.

Se cuentan con indicadores de respuesta para el usuario que incluyen tiempos máximos establecidos para el control de quejas y solicitudes, logrando los siguientes resultados:

- **Quejas:** Para las quejas, se cuenta con un SLA ("Service Level Agreement", o Acuerdo de nivel de servicio) de un máximo de 3 días hábiles; en el 2024 se logró un 88%, quedando 2 pp por debajo de la meta establecida de un 90%.
- **Sugerencias:** En cuanto a las Sugerencias, el SLA establecido es de 5 días hábiles, del cual se logró cumplir en un 88,5%, donde la meta es 85%.

Durante el 2024 no se cuenta con Denuncias de seguridad de productos, promociones o comunicación; Violaciones a la privacidad o pérdida de datos de cliente y Reclamos o denuncias por discriminación.

## | Póliza de Protección Crediticia del INS

En 2024, ASECCSS suscribió una Póliza de Protección Crediticia con el Instituto Nacional de Seguros (INS), es un seguro colectivo diseñado para ofrecer respaldo a a nuestros asociados deudores de préstamos en diversas circunstancias. Esta póliza incluye varias coberturas, tanto básicas como adicionales, que se detallan a continuación:

### Coberturas:

- **Básica:** Muerte accidental o no accidental, cubriendo el saldo insoluto o el monto original del crédito.
- **Adicionales:** Incapacidad total y permanente, incapacidad temporal para trabajadores independientes, gastos funerarios y cobertura por enfermedad terminal.

### Indemnizaciones del período:

Se han aprobado indemnizaciones por fallecimiento de dos asociados por un monto total de ¢11,992,890.9.

Importancia para la Asociación:

La póliza garantiza protección financiera para los asociados ante situaciones adversas, contribuye a su bienestar y productividad, y asegura la estabilidad operativa de la asociación al reducir el riesgo de impagos. Porque el bienestar de todos es nuestra prioridad.

## 3.2 Gobierno Corporativo

### Estructura de Gobierno Corporativo de ASECCSS

En ASECCSS contamos con una estructura de Gobierno Corporativo conformada por la Asamblea General de asociados, como el órgano supremo de ASECCSS, Junta Directiva, Fiscalía y Gerencia General, quienes son los responsables primarios de la gestión de ASECCSS.

La Gerencia General reporta a la Junta Directiva. Asimismo, existen Comités de Gobierno Corporativo, Gerencias, líderes y departamentos que se consideran convenientes para una apropiada gestión.

#### Organigrama de Gobierno Corporativo



## | Asamblea General

La Asamblea General legalmente convocada, es el órgano supremo de ASECCSS y expresa la voluntad colectiva en las materias de su competencia.

## | Junta Directiva

La Junta Directiva es la encargada de dirigir ASECCSS y está conformada por siete miembros, elegidos por la Asamblea General de ASECCSS por un periodo de dos años con posibilidad de reelección según lo que indica la Ley de Asociaciones Solidaristas. Actualmente, el 100% de los miembros de la Junta Directiva son de nacionalidad costarricense y ninguno ocupa puestos ejecutivos o de asesores dentro de la organización.





La Asamblea General selecciona a los miembros de la Junta Directiva de acuerdo con el Estatuto de ASECCSS y con la normativa para las Asociaciones Solidaristas vigente en el país. De acuerdo con lo anterior, la Junta Directiva establece las condiciones personales requeridas para desempeñar los cargos de miembros de ésta, las cuales deben estar basadas en los valores morales de éstos, y ser consistentes con los valores de ASECCSS, en la experiencia de negocios y capacidad profesional para la ejecución eficiente de las funciones que le son asignadas.

La Junta Directiva está compuesta por un presidente, un vicepresidente, un secretario, un tesorero y tres vocales. Además, la elección de estos miembros se realiza de forma parcial y alterna, tal y como lo establece el Estatuto, y se debe garantizar la equidad tomando en cuenta los puestos de Junta Directiva con nombramiento vigente.

Este órgano es responsable de la estrategia, la gestión de riesgos, de la solidez financiera, de la organización interna y estructura de Gobierno Corporativo. De igual manera, delega la administración de las tareas operativas, más no la responsabilidad y el deber de rendir cuentas por la gestión de los recursos y por el seguimiento de las acciones de sus delegados y de los comités de Gobierno Corporativo.

También, tiene la responsabilidad de supervisar el desempeño de la Gerencia General en cuanto al cumplimiento de la estrategia corporativa, el apetito de riesgo y la normativa establecida.

En cuanto al presidente, éste no es un alto ejecutivo de la Organización.

Las funciones de la Junta Directiva se encuentran documentadas en el Código de Gobierno Corporativo y las sesiones ordinarias se establecen en su reglamento interno.

Para el período de reporte, no se ha reportado alguna influencia interna o externa por parte de algún miembro de la Junta Directiva que pueda interferir en la toma de decisiones o generar algún conflicto de interés, por lo que, todos los miembros se consideran independientes.

## | Evaluación de la Junta Directiva

Como parte de la estructura de Gobierno Corporativo, ASECCSS cuenta con el Órgano de Fiscalía, encargado de la inspección y vigilancia de todas sus actividades, sus unidades de negocio y las principales actuaciones de la Junta Directiva, en cuanto la responsabilidad de sus miembros, sobre la asistencia a sesiones y cualquier otro aspecto que considere acorde con su gestión. De tal manera que, dicho desempeño se presenta mediante un informe anual ante la Asamblea General.

En apego a lo establecido en la normativa interna, la Junta Directiva durante el presente período sesionó en 48 ocasiones, de éstas se destaca que 48 fueron sesiones ordinarias y 0 sesiones extraordinarias, iniciando en el acta de la sesión número 2499 y concluyendo con el acta 2546 del 18 de diciembre del 2024.

Además, en busca de la implementación de prácticas de gobierno corporativo sanas, para el próximo período se trabajará en el establecimiento de normativa interna relacionada con metodologías de evaluación.



## Comités de Gobierno Corporativo

La Junta Directiva ha establecido comités de Gobierno Corporativo para cumplir con sus responsabilidades. Cada comité tiene un reglamento que estipula su composición, responsabilidades, y otros aspectos. Estos reglamentos y sus modificaciones serán revisados y aprobados por la Junta Directiva para asegurarse que sus políticas vayan acordes con los requerimientos de ASECCSS y las mejores prácticas de Gobierno Corporativo.



Además, el código de Gobierno Corporativo y la Política de Administración Integral de Riesgos, establecen las mejores prácticas con relación a:

- Las políticas que han de regir las relaciones de ASECCSS con las personas asociadas y demás partes interesadas.

- El nivel de tolerancia al riesgo como marco de autorregulación con el objetivo de brindar un clima óptimo donde los asociados se sientan seguros sobre la administración de sus recursos. Para ello, los gerentes y líderes deben establecer los controles necesarios para mantener el riesgo de la organización en el nivel indicado.
- El papel de la Junta Directiva y sus comités de apoyo y técnicos.
- El fortalecimiento de los órganos de control interno: Auditoría Interna y Área de Riesgo.

## | Estructura de control interno basada en línea de defensa:



## **| Nuestra Junta Directiva y la Sostenibilidad**

ASECCSS se encuentra comprometido con su estrategia de Sostenibilidad y es por ello que se mantiene fortaleciendo su sistema de gestión de la Responsabilidad Social desde hace 3 años, con miras a consolidarse como la asociación solidarista líder en temas de Sostenibilidad.

En ese marco, la Junta Directiva de ASECCSS delega el proceso de debida diligencia a la Administración, mediante la Gerencia de Bienestar Social y Sostenibilidad.

Además, a través de su Comité de Bienestar Social y Sostenibilidad, revisa mensualmente las acciones del área de Sostenibilidad desarrolladas, dentro de estas los resultados del proceso de identificación y evaluación de impactos de la Organización, el cual también es analizado anualmente en Junta Directiva.

Asímismo, se analizan los impactos de ASECCSS como parte del proceso de planeación estratégica y se informa tanto al Comité de Estrategia y Gobierno Corporativo como a la Junta Directiva sobre las iniciativas de Sostenibilidad resultantes del proceso; y es la Junta Directiva la encargada de aprobar dichas iniciativas y su presupuesto.

El reporte de Sostenibilidad es validado por la Administración, Junta Directiva y Órgano de Fiscalía. La Junta Directiva en pleno presenta el informe en la Asamblea General de asociados de ASECCSS.

Para los años que están por venir, ASECCSS se ha planteado retos importantes como lo son: el cumplimiento de las normas NIIF S1 y S2 en el 2026, el fortalecimiento de su sistema de riesgos ASG, de su proceso de compras sostenibles, de su Gobierno Corporativo, así como en temas de accesibilidad, género y derechos humanos.

También dentro de sus planes en el futuro cercano está la alineación de nuestras operaciones hacia la Carbono Neutralidad. Continuaremos también en el proceso de sensibilización del solidarismo responsable con la alta gerencia y todos sus colaboradores.

## | Acciones que se realizan para robustecer la estructura.

Dentro de las acciones implementadas para fortalecer la estructura de Gobierno Corporativo, se creó la unidad de Estrategia y Gobierno Corporativo. Esta unidad tiene la responsabilidad de establecer políticas que refuercen el marco institucional, promover la capacitación, implementar mecanismos de supervisión y fomentar la responsabilidad social, contribuyendo de esta manera a la transparencia y sostenibilidad en la gestión organizacional.

Además, durante el año 2024, la Junta Directiva recibió la visita del Director Regional para Latinoamérica del Índice de Progreso Social, señor Jaime García, quien impartió la charla Transformación Estratégica Sostenible, el 19 de junio del 2024. Asimismo, recibió al señor Luis Mastroeni, director hasta ese momento de Relaciones Corporativas de la cooperativa de productores de leche Dos Pinos, quien brindó la charla “Negocios diferentes para sociedades diferentes”, el martes 12 de marzo del 2024.

También, el equipo de Sostenibilidad de ASECCSS brindó las siguientes capacitaciones a la Junta Directiva durante este período:

- **Carbono Neutralidad el 26 de junio del 2024**
- **Política de Derechos Humanos el 27 de noviembre del 2024.**



## | Gestión de la ética

ASECCSS cuenta con un Código de Ética aprobado por Junta Directiva, el cual establece que es de acatamiento obligatorio para los asociados, los diferentes órganos de ASECCSS, incluidos los miembros de la Junta Directiva y Fiscalía, comités de Gobierno Corporativo, asesores profesionales, proveedores y colaboradores en las diferentes oficinas de ASECCSS, cualquiera que sea la jerarquía que se ostenta o la denominación del puesto que se ocupe.

Tiene como fin propiciar la confianza y credibilidad de los asociados, lo mismo que el logro a plenitud de sus objetivos, anteponiendo la observancia de los principios éticos al logro de las metas del negocio.

## | Conflictos de interés y canales de comunicación

Nuestro Código de Ética aborda de forma contundente y específica aquellos comportamientos considerados como conflictos de interés. En ASECCSS abordamos este tema mediante:

- Comunicación a los nuevos colaboradores con la firma de una declaración para posible conflicto de interés.
- Abordaje del tema en el proceso de inducción a las nuevas personas colaboradoras.
- Capacitación anual a todas las personas colaboradoras sobre aspectos del código de ética como conflictos de interés, anticorrupción, canales de denuncia, proceso de investigación y otros.

- Curso virtual obligatorio y evaluación con los temas más relevantes relacionados con ética.
- Formulario conozca a su proveedor con apartado de Conflicto de interés dirigido a personas físicas o jurídicas con interés de ser proveedores de ASECCSS.

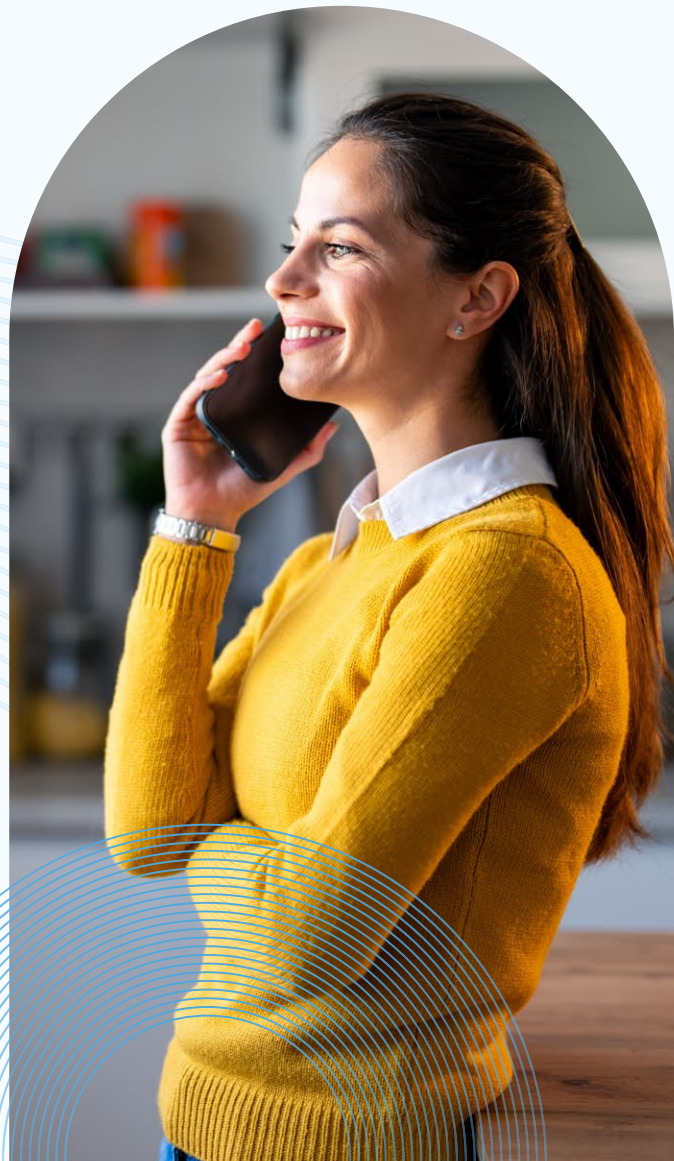
Con el fin de fortalecer el cumplimiento ético se desarrollaron capacitaciones a colaboradores relacionadas con el Código de ética, Hostigamiento laboral y herramientas de acoso y hostigamiento sexual, así como también, se brindó un taller sobre ética empresarial, anticorrupción y derechos humanos a proveedores estratégicos.

## | Canales de denuncia

ASECCSS cuenta con mecanismos para reportar temas de índole ético o inquietudes en general:

### Línea ética

ASECCSS cuenta con un canal de denuncia llamado “Línea Ética”, el cual consiste en un formulario habilitado para personas asociadas, colaboradoras, proveedores y público en general, donde pueden ingresar y hacer una denuncia con su nombre o de forma anónima. Posteriormente, el encargado del análisis de denuncias procede a convocar al Comité de Ética para llevar a cabo el proceso de investigación.





En el caso de una situación de hostigamiento laboral y hostigamiento sexual en cualquiera de sus manifestaciones, también se cuenta con el canal de denuncia establecido en los lineamientos correspondientes.

Durante el período 2024, se recibió 1 denuncia interna y 1 externa relacionadas con acoso laboral, discriminación, hostigamiento sexual, fraude, soborno y corrupción. El Comité encargado recibe la denuncia, analiza, solicita las evidencias correspondientes, valida y finalmente toma decisiones de acuerdo con los reglamentos y códigos internos. Finalmente, se brinda una respuesta a las partes interesadas con la resolución.



## | Gestión de la Anticorrupción

Nuestro Código de Ética también establece los principios y las pautas relacionadas con la gestión de la Anticorrupción en ASECCSS, de tal forma que:



Se rechaza categóricamente cualquier acto de corrupción y ASECCSS está comprometida en conducir sus operaciones de manera transparente e íntegra, por lo que todas sus transacciones cumplirán con las leyes de prevención de lavado de dinero, fraude, malversación de activos, fraude financiero contable.



Informar y/o denunciar cualquier situación que pueda estar relacionada con conflicto de interés, corrupción y otros a través de los canales de denuncia establecidos.



Está prohibido aceptar u ofrecer regalías, obsequios o dádivas de ninguna naturaleza por motivo de compra, negociación o en general.



ASECCSS no realiza contribuciones políticas, ni pagos a partidos o candidatos políticos, así como contribuciones que puedan afectar la relación obrero patronal.

ASECCSS cuenta con 7 instancias de control interno para prevenir casos de corrupción, legitimación de capitales, sobornos y otros, como los que se muestran a continuación:

## Cuadro 7. Instancias de Control Interno

Instancia	Responsabilidad
Junta Directiva	Aprobación de políticas.
Órgano de Fiscalía	Encargado de la vigilancia de la toma de decisiones
Grupo Gerencial	
Líderes	Canales de denuncia y mecanismo de control
Oficial de Cumplimiento	
Área de riesgos	Identificación y evaluación del riesgo de corrupción en los diferentes procesos de ASECCSS.
Auditoría interna	Canales de denuncia y procedimientos de auditoría.

Además, realizamos evaluaciones de riesgo de corrupción en las siguientes operaciones:

- Vinculación de proveedores.
- Transacciones de salarios, comisiones, bonificaciones o compensaciones de las personas colaboradoras.
- Unidades de negocio de ASECCSS.



Principales logros de nuestra gestión en anticorrupción, en el período 2024:



Capacitación a colaboradores sobre anticorrupción, específicamente sobre prevención y administración del riesgo de lavado de activos, así como financiamiento al terrorismo.



Se capacitó a la Junta Directiva y Órgano de Fiscalía sobre anticorrupción:

- Prevención y administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento al terrorismo.
- Responsabilidades de Gobernanza así como buenas prácticas.



Taller a proveedores estratégicos de ASECCSS en cuanto a ética empresarial y anticorrupción.



No se registraron casos de soborno o corrupción en las operaciones realizadas por ASECCSS durante el 2024.



Se recibió una denuncia por caso de soborno o corrupción en el período 2024, la cual fue desestimada.

## Políticas de remuneración

ASECCSS cuenta con una política de remuneraciones liderada por la Gerencia de Talento Humano que establece los esquemas de comisión y compensación variable a gestionar según la Unidad de Negocio, resguardando la sostenibilidad del esquema en términos económicos. Dichas actividades son analizadas y avaladas por el Comité de Gobierno Corporativo de Remuneraciones y Estudios Salariales y finalmente, son aprobadas por la Junta Directiva.

Durante el 2024 realizamos una actualización, tanto del reglamento del Comité de Remuneraciones y Estudios Salariales, así como de la Política en cuanto a responsabilidades, funciones y otros criterios.

El objetivo de la ASECCSS es que todos los puestos estén de acuerdo al mercado en el percentil 25, esto según la comparación de la encuesta SEIS; de acuerdo con el último estudio comparativo con la encuesta salarial del II semestre del 2024, se logra que el 86.9% de las plazas tengan salarios competitivos con el mercado.

Para asignar los salarios a los colaboradores se realiza mediante la homologación de puestos de la encuesta SEIS de PWC, en cuanto a la asignación ASECCSS no genera diferencias salariales entre los mismos puesto en términos de género para asignación de salarios.

No se detalla nuestra ratio de compensación y el porcentaje de incremento de la compensación total anual por temas de confidencialidad y competitividad.



## **| Cumplimiento normativo**

Cumplir con la legislación aplicable forma parte de los compromisos que rigen nuestra conducta empresarial, por tal motivo, durante el 2024 se realizó el primer ejercicio de Evaluación de Cumplimiento legal, con el fin de identificar las brechas de cumplimiento y establecer los planes de acción correspondientes en la materia.

Este ejercicio fue realizado por una asesoría externa y especialista en el tema, la cual nos facilitó un repositorio virtual sobre la legislación aplicable a ASECCSS.

Las brechas identificadas, así como los planes de acción se gestionan a través del área de riesgos, quien se encarga del seguimiento y el cierre de dichos planes mediante las matrices de riesgos de cada área.

De igual manera, la auditoría interna como ente de control, emitió en el período 2024 un informe de asesoría en temas de Cumplimiento Legal.

## **| Atención cambios Regulatorios**

En el 2024 en cumplimiento con la Ley 7786, “Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso No Autorizado, actividades Conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.”, ASECCSS se tuvo que inscribir como un sujeto obligado artículo 15 bis, esto por ser una persona jurídica que dentro de su giro de negocio como asociación brinda facilidades crediticias, por lo cual a partir de febrero de ese mismo año se tuvo que inscribir ante la SUGEF y la UIF para ser parte de las entidades reguladas en materia de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva.

ASECCSS como sujeto oferente que otorga diferentes productos financieros, está en la obligación de aplicar la normativa relacionada con la Ley 7472 “Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor”, por lo tanto, ajusta sus políticas internas a las tasas vigentes vinculadas a los límites en las operaciones financieras, comerciales y microcréditos fijadas por el Banco Central de Costa Rica (BCCR).

### 3.3 Galardón Solidarista

El Galardón Solidarista es un reconocimiento que destaca el compromiso y la excelencia de las asociaciones solidaristas con sistemas y procesos sólidos y consolidados.

ASECCSS participó en una evaluación integral, diseñada para medir el desempeño en diversas categorías, pilares e indicadores.

La evaluación se estructuró en cuatro categorías principales, cada una orientada a valorar aspectos claves del desarrollo y la gestión realizada.

El criterio de evaluación se divide en cuatro categorías:



La calificación de cada categoría y cada pilar se otorga de acuerdo con el porcentaje de cumplimiento. Según lo anterior, los resultados obtenidos por ASECCSS son los siguientes:

**Cuadro 8. Resultados por Categoría**

Categoría	Nota	Resultado
Gobernanza	100.0%	Ganadora
Gestión Administrativa y Financiera	100.0%	Ganadora
Servicio al Asociado	100.0%	Ganadora
Responsabilidad Social	100.0%	Ganadora

### Cuadro 9. Resultados por Pilar

Pilar	Puntaje	Resultado
1.1. Dirección estratégica	100.00%	Ganadora
1.2. Deberes y Derechos de los Asociados.	100.00%	Ganadora
2.1. Administración y finanzas	100.00%	Ganadora
2.2. Talento Humano	100.00%	Ganadora
2.3. Tecnología de la Información	100.00%	Ganadora
3.1. Información y comunicación al asociado	100.00%	Ganadora
3.2. Productos y servicios	100.00%	Ganadora
3.3. Satisfacción del asociado	100.00%	Ganadora
3.4. Innovación	100.00%	Ganadora
4.1. Impacto social	100.00%	Ganadora
4.2. Impacto ambiental	100.00%	Ganadora
4.3. Impacto económico	100.00%	Ganadora





## 3.4 Gestión de Riesgos

La Gerencia de Riesgos ha desarrollado un **Marco de Gestión de Riesgos** que permite la administración efectiva de los riesgos en línea con los objetivos estratégicos de la Organización. Este proceso tiene como objetivo principal brindar un clima óptimo donde los asociados se sientan seguros sobre la administración de sus recursos. Se entiende la gestión de riesgos como la aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas.

Este marco se estructura en etapas clave: **identificar, medir, mitigar, monitorear, informar y tratar**, garantizando un enfoque integral para la gestión de riesgos.

Dentro de este contexto, el Marco de Gestión de Riesgos establece los recursos necesarios para abordar y mitigar los riesgos, define las responsabilidades asociadas y promueve estrategias que faciliten su evaluación y seguimiento continuo. Además, el Marco de Gobierno de Gestión de Riesgos fortalece aspectos esenciales como:

- **Gobernabilidad de la documentación:** asegurando un control adecuado y actualizado de los registros relacionados con la gestión de riesgos.
- **Reforzamiento de la cultura de riesgo:** promoviendo la conciencia, capacitación y participación de todos los niveles de la organización.
- **Seguimiento de planes de acción:** garantizando la implementación efectiva de medidas correctivas y preventivas para mitigar los riesgos identificados.

Opera como un componente fundamental para la protección de los recursos, la continuidad operativa y la sostenibilidad de la organización, sino que también describe los elementos, políticas y procedimientos del proceso de Gestión de Riesgo adoptado por la Asociación Solidarista de Empleados de la Caja Costarricense de Seguro Social (ASECCSS).

Asimismo, ASECCS cuenta con Metodologías de Medición que nos permiten evaluar con precisión los riesgos y su impacto en la Organización. Entre estas metodologías se incluyen:



- **Medición de Valor en Riesgo (VaR):** Permite calcular el riesgo financiero en términos de probabilidad y magnitud de posibles pérdidas.
- **Indicadores de Concentración:** Facilitan la identificación de niveles críticos de exposición en la cartera de crédito para prevenir riesgos excesivos en áreas específicas.
- **Informe Sectorial de la Cartera de Crédito:** Proporciona un análisis detallado del comportamiento de los sectores económicos y su influencia en la cartera.
- **Análisis de exposiciones a riesgos sistémicos o de contagio:** Evalúa las vulnerabilidades derivadas de eventos macroeconómicos o interconexiones entre sectores.

## | Mapa de identificación de riesgos de ASECCSS

Dada la naturaleza de ASECCSS se determinan cuáles son los riesgos a los que se encuentra expuesta la asociación, y a los cuales la Gerencia de Riesgo les dará seguimiento:

**Cuadro 10. Riesgos a los que está expuesto ASECCSS**

Riesgos Financieros	Riesgos no Financieros
Mercado: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo de cambio</li> <li>Tasa de interés</li> <li>Precios</li> </ul>	Tecnológicos
Crédito	Legitimación de capitales
Liquidez	Operativos
Sistemático/ Contagio	Legal
	Reputacional
	Estratégico
	País
	Modelo
	Ambientales, sociales y gobernanza

Además, como parte de nuestras buenas prácticas y ante los cambios regulatorios por venir relacionados con el Cambio Climático y las Normas de Internacionales de Información Financiera de sostenibilidad, desde el año 2023, ASECCSS viene realizando un alineamiento hacia el cumplimiento de las nuevas normas NIIF S1 y S2, que solicitan estimar las implicaciones financieras derivadas de Sostenibilidad y del cambio climático. Por esta razón, a partir del proceso de planeamiento estratégico del 2024 se creó para el próximo período un Plan de Acción Operativo (PAO) compartido entre las gerencias de Bienestar Social y Sostenibilidad, Riesgos y Finanzas. El camino trazado en este plan parte de la identificación evaluación de impactos, para posteriormente analizar los impactos determinados en los temas materiales definidos por el área de Sostenibilidad. De estos impactos y temas materiales surgen los riesgos ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) prioritarios, sobre los cuales se validará la implicación financiera ASG, considerando el cambio climático como uno de ellos.

## 3.5 Ciberseguridad

### | Ciberseguridad y Seguridad de la Información

Salvaguarda los datos de los asociados para que sólo éstos puedan accederla.

ASECCSS respeta la seguridad de la información de los asociados, colaboradores y otras partes interesadas brindando confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos de cada servicio o producto. Para ello se trabaja en una estrategia de seguridad de la información y ciberseguridad basado en un modelo de defensa en capas que combina personas, procesos, tecnología y que se apoya en un sistema de gestión de seguridad de la información, donde se define la normativa (políticas, lineamientos y procedimientos) que incluye responsabilidades, compromisos, propósitos y objetivos para la protección de los datos.

Se cuenta con dos comisiones especializadas: La Comisión de Seguridad de la Información, que permite revisar y discutir temas de interés del negocio; y la Comisión de Ciberseguridad que permite revisar y discutir temas de ciberseguridad con la gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

La gestión de riesgos está inmersa en los nuevos proyectos, nuevos requerimientos de software, nuevas aplicaciones y se mantiene un monitoreo continuo de eventos o incidencias.

Se implementan continuamente nuevas tecnologías para asegurar la infraestructura tecnológica y que el asociado tenga una experiencia de servicios seguros. Hay un compromiso fuerte de cumplir con la regulación y las leyes vigentes.

La seguridad de la información está continuamente controlada por la Gerencia de Riesgo, auditada por la Auditoría Interna y la Auditoría Externa.

## **| Mecanismos para la seguridad de la información**

Se establecen medidas de seguridad de la información y ciberseguridad robustas para lograr la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los asociados, colaboradores y otras partes interesadas.

Se cuenta con procesos para la gestión de eventos o incidentes de ciberseguridad, un efectivo monitoreo de la actividad de los ciberdelincuentes para la detección temprana, análisis, investigación, contención, erradicación y recuperación.

Se está siempre en contacto con el Ministerio de Ciencia y Tecnología y el CSIRT-CR y se da seguimiento a las alertas técnicas emitidas por este y otras fuentes de confianza.

Se cuenta con controles físicos y lógicos adecuados para proteger la información. Nuestros colaboradores están en constante capacitación y entrenamiento para aprender y dominar prácticas de ciberseguridad en el tratamiento de los datos.

ASECCSS garantiza la protección de la persona frente a los datos personales y cuenta con la política de privacidad y consentimiento informado en sus sitios web y la guía para que las partes interesadas puedan ejercer su derecho ARCO de acceso a sus datos, rectificación, cancelación o eliminación y oposición de estos.



## Logros:



Más de 400 colaboradores capacitados en temas de seguridad de la información, protección de datos personales y privacidad.



Campañas del mes de octubre de ciberseguridad donde se brindaron consejos para evitar caer en correos phishing, cuidado con la inteligencia artificial, protección de los datos personales, entre otros.



Envío de boletines sobre consejos de seguridad de la información y ciberseguridad.



Creación de nuevos lineamientos y procedimientos alineados a la protección de los datos.



Incremento en la cultura de ciberseguridad de los colaboradores.



Identificación y evaluación de matrices de riesgos en los procesos de negocio que incluye temas de ciberseguridad.



Controles técnicos para la detección y respuesta de amenazas, fuga de información, protección de correo electrónico.

## 3.6 Gestión del Negocio

### Expedientes judiciales y administrativos resueltos a favor de ASECCSS

El 2024 inició con un total de 32 procesos judiciales activos, durante el transcurso del año ingresaron 9 procesos judiciales nuevos, para un total de 41 procesos judiciales atendidos en dicho período. De los 41 procesos judiciales, se logró una gestión efectiva y a favor de los intereses de la Organización en 7 de ellos, por lo que, el 2024 cierra con un registro de 34 procesos judiciales activos.

### Asuntos judiciales

El 2024 cierra con 7 procesos de esta índole con resultados favorables para ASECCSS. De estos procesos, los 7 fueron interpuestos en contra de ASECCSS, en 3 ellos el actor perdió el litigio y en los 4 restantes se logró la conciliación entre partes. Para estos casos, las personas pretendieron que ASECCSS les pagara más de **¢46,383,555.55** (*cuarenta y seis millones trescientos ochenta y tres mil quinientos cincuenta y cinco colones con 55/100*), pero, terminaron condenados al pago de costas personales y procesales, intereses, indexación y pretensiones no cuantificadas.

Las estimaciones económicas totales de los procesos judiciales en el 2024 cerraron en la suma de **¢1,279,610,613.56** (*mil doscientos setenta y nueve millones seiscientos diez mil seiscientos trece colones con 56/100*), lo anterior sin contemplar intereses, indexación, costas procesales y peticiones económicas no cuantificadas en la demanda por parte de estos sujetos que elevarían sustancialmente esas estimaciones.

De los **¢1,279,610,613.56**, se liberaron **¢46,383,555.55**. Cerrando el período 2024 con una estimación económica de dichos procesos legales de **¢1,233,227,058.01**.

**En síntesis:** Se logró la defensa efectiva del patrimonio de la Organización por la suma de **¢46,383,555.55**. Es decir, se protegió y ganó el **3.62%** de todas las sumas pretendidas. Esta defensa implicó que al cierre del 2024, ASECCSS no desembolsó suma alguna a favor de los demandantes en la defensa de estos procesos judiciales.

Sumado a lo anterior, ASECCSS denunció penalmente y demandó por la vía civil a dos asociados por la comisión de delitos y afectación a los intereses de la Organización. Los datos de estos asuntos no se pueden revelar por confidencialidad de la información.

## | Asuntos administrativos: responsabilidades patronales

En términos legales, se cumplió con las obligaciones patronales del personal que dejó de laborar en la Organización, y cabe resaltar que se obtuvieron arreglos mediante la resolución alterna de conflictos a través del Ministerio de Trabajo, evitando que 22 casos se presentaran en la vía jurisdiccional correspondiente.

Lo anterior, se obtuvo como resultado de resoluciones a favor de la Organización y acuerdos conciliatorios, tanto en procesos judiciales como administrativos, utilizando la resolución alterna de conflictos como una herramienta efectiva y eficiente ante los intereses de ASECCSS. La utilización de dicha herramienta le permite a la Organización dar por terminados asuntos de toda índole -principalmente laboral- que da como resultado un acuerdo con carácter de cosa juzgada, el cual se encuentra al mismo nivel que una sentencia judicial, evitando cualquier tipo de reclamo a futuro sobre lo resuelto.

Con este resultado se demuestra la atención integral del riesgo y el mejor manejo posible de las incidencias de índole legal que repercuten en la Organización.





## | Área de cobro, gestiones judiciales y administrativas

### Área de Cobro Judicial

#### Reporte Histórico de aplicación de retenciones en el período 2024

Dentro del área de Cobro Judicial para el 2024, se mapeo un total de **¢159,546,871.25** en retenciones judiciales, dinero que 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 enrutamiento de embargos dentro del Sistema Financiero Nacional (SFN), incluyendo cooperativas y mutuales. Los mismos emanan de la revisión exhaustiva que se ha realizado a la cartera de Cobro Judicial en los procesos monitorios donde ASECCSS figura como actor.

El año 2024 cerró con un aumento de **¢554,828.17** en el total de las retenciones, alcanzando un monto de **¢340,889,189.67**, según el reporte final de retenciones.

Durante dicho período se aplicaron de manera mensual los montos de retenciones reportados por los distintos Juzgados Especializados de Cobro a las cuentas de ASECCSS, sumando estos un ingreso total de **¢174,057,512.97** para el 2024, es decir, se registra un aumento de **¢14,722,983.72** con respecto al año anterior.

- Procesos judiciales terminados durante 2024: 366 expedientes terminados en este año según el reporte de últimas acciones y gestión judicial.

### Área de Cobro Administrativo

Durante los últimos 3 períodos fiscales el comportamiento de la mora legal se ha visto afectado por múltiples factores, y dentro de los más importantes podemos destacar:

- Para el 2023 se inició con la aplicación del Salario Mínimo Intangible por parte de la CCSS como patrón, imponiendo la obligación a los deudores de cumplir con sus obligaciones de pago de forma personal.
- En marzo de ese mismo año, entró en vigor y aplicación la Ley Marco de Empleo Público N° 10159, lo que trajo como consecuencia la aplicación del concepto de Salario Global. Esto significó que parte de nuestros asociados con antecedentes laborales en la CCSS, partieran de nuevos términos laborales, entre ellos una remuneración salarial menor, implicando para muchos una disminución en la capacidad de hacerse cargo de sus obligaciones crediticias.
- También, se evidencia un aumento de los casos en Estado de Insolvencia, el incremento de asociados con procesos de embargo o pensiones alimenticias que limitan la recaudación de las deducciones mensuales y lamentablemente estos escenarios son constantes desafíos ante la gestión que desempeña esta gerencia.



Sin embargo, por medio de la implementación de distintas estrategias se logró obtener un cierre del período 2024, con resultados aceptablemente satisfactorios para la Organización. Este escenario se analizará a continuación, ya que las anteriores afirmaciones es posible evidenciarlas con el comportamiento interanual de la mora, el cual evidencia el comportamiento de los períodos 2022-2023-2024, con el siguiente comparativo:

### Cuadro 11. Comportamiento Interanual de la mora legal

Mes	Moral legal 2022	Moral legal 2023	Moral legal 2024
Enero	3.67%	4.96%	9.77%
Febrero	3.47%	6.09%	9.84%
Marzo	4.41%	8.33%	10.51%
Abril	4.60%	10.32%	10.83%
Mayo	4.58%	10.61%	10.12%
Junio	4.41%	9.61%	10.35%
Julio	4.16%	10.09%	10.47%
Agosto	4.36%	10.70%	10.71%
Setiembre	4.47%	11.15%	10.53%
Octubre	4.49%	11.28%	10.09%
Noviembre	4.73%	11.31%	9.53%
Diciembre	4.56%	10,62%	9.72%

Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

A partir de setiembre y hasta diciembre del 2024 fruto de la estrategia implementada y los esfuerzos realizados se logró una mejoría sustentable en el indicador de mora legal con respecto al 2023.

De este análisis podemos afirmar que, para el mes de diciembre 2024 hubo una disminución interanual de la mora legal en **0,09%** en comparación con el cierre del período 2023, y de conformidad con lo proyectado por la Gerencia de Riesgo en el Plan de Acción Operativo (PAO) se cerró con un **1.98% menor** al estimado para el cierre del 2024.

## | Acciones realizadas

- Estar al día te premia
- Autorización de rebajos mediante formulario.
- Campañas masivas para la comunicación de medios de pago.
- Campañas especiales de gestión de cobro a cartera de mayor impacto en la estimación.
- Campañas masivas de gestión de cobro mediante empresa externa.
- Campañas de readecuación de deudas.
- Campañas de descuentos sobre intereses y capital.
- Campañas especiales de Cobro Judicial sobre descuentos en procesos.
- Campañas de embargos a deudores.

Debido al incremento de la morosidad como resultado de la aplicación de la Ley de Usura, derivado del comportamiento de no pago de los deudores con respecto a sus obligaciones crediticias, la declaración de insolvencia de varios casos y la necesidad de atender el aumento de gestiones por parte de nuestros asociados, se decidió reforzar la estructura del departamento. Además, considerando la incorporación de nuevas plazas durante el período 2023, se procedió a la contratación de una plaza adicional con rango de supervisión. Esta medida tiene como objetivo ofrecer una atención más ágil y oportuna, ampliar el alcance de supervisión del equipo de Cobro Administrativo, mejorar la calidad del servicio, distribuir equitativamente las cargas de trabajo y, como resultado, optimizar los tiempos de respuesta del departamento. Asimismo, se ha logrado una mejora en los indicadores mensuales del área.



El 2024 cierra su gestión de cobro con un recaudo total por la suma de **¢42,572,782,388.57**.

### **Cuadro 12. Total recuperación mediante planilla, gestión de cobro administrativo y empresa externa**

<b>Mes</b>	<b>Recaudo 2023</b>	<b>Recaudo 2024</b>
Enero	¢1,007,947,355.61	¢2,822,280,555.00
Febrero	¢1,095,439,419.66	¢2,720,219,581.00
Marzo	¢3,703,057,151.99	¢2,991,332,183.18
Abril	¢1,856,529,492.28	¢2,532,563,400.17
Mayo	¢2,579,133,026.16	¢3,090,451,669.00
Junio	¢2,594,322,477.31	¢1,981,663,739.00
Julio	¢1,519,614,231.66	¢3,781,440,345.00
Agosto	¢2,547,018,340.25	¢3,321,379,924.05
Setiembre	¢2,573,357,918.20	¢4,481,700,095.30
Octubre	¢2,361,650,874.03	¢4,811,026,581.42
Noviembre	¢1,792,990,532.40	¢5,405,047,744.99
Diciembre	¢2,083,397,305.40	¢4,633,676,570.46
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>¢25,714,458,124.95</b>	<b>¢42,572,782,388.57</b>

Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

En comparación con el año 2023, durante el 2024 se logró un incremento en el recaudo por un monto de **¢16,858,324,263.62** (dieciséis mil ochocientos cincuenta y ocho millones trescientos veinticuatro mil doscientos sesenta y tres colones con 62/100).

## Logros por Estrategias Implementadas: Descuentos en Cobro Judicial y Recaudo de Retenciones Judiciales.



Durante los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre del 2024, con la debida aprobación por parte de la Junta Directiva y en colaboración con la Gerencia de Riesgo y la Gerencia de Operaciones, se implementó una estrategia orientada a ofrecer soluciones a las operaciones de crédito en mora. Esta estrategia se enfocó en aquellas cuentas en las que existía la posibilidad de mejorar los compromisos, condiciones y garantías de las obligaciones crediticias, lo que permitió obtener una mejora significativa en el cumplimiento mensual por parte de los asociados.

Adicionalmente, se ha trabajado en la atracción de retenciones judiciales vigentes en los expedientes de cobro, con el fin de obtener la autorización de ASECCSS para aplicar dichos montos como abonos, e incluso, en algunos casos, lograr la cancelación total de las operaciones.

A continuación, se presenta la tabla que detalla el comportamiento de recuperación mensual obtenido durante el año 2024 mediante las estrategias descritas:

### Cuadro 13. Logros y recuperación por estrategia implementada 2024

Mes	Estrategia Cobro Judicial	Gestión Cobro Judicial
Enero		¢77,177,109.72
Febrero		¢153,284,680.43
Marzo		¢68,641,902.40
Abril		¢100,946,648.48
Mayo		¢42,605,959.06
Junio		¢107,054,044.32
Julio		¢140,125,800.68
Agosto		¢270,766,453.83
Setiembre	¢128,727,561.43	¢66,793,416.77
Octubre	¢173,313,577.74	¢202,466,482.12
Noviembre	¢37,891,523.47	¢96,567,421.97
Diciembre	¢55,619,612.20	¢9,329,500.96
<b>Subtotal</b>	<b>¢395,552,274.84</b>	<b>¢1,335,759,420.74</b>
<b>TOTAL</b>	<b>¢1,731,311,695.58</b>	

Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

Con base en los resultados obtenidos, se logró una recuperación general mediante la implementación de estas estrategias, alcanzando un total de **¢1,731,311,695.58**.

En cumplimiento del acuerdo de la Junta Directiva 04-2503-2024, tomado el 6 de febrero de 2024 y rectificado por la Asamblea General, el 24 de febrero de 2024 con el acuerdo AG-05-2024, se informa lo siguiente:

De acuerdo con los datos proporcionados por el Área de Control de Patrimonio, durante 2024 se procesaron un total de 1,594 renuncias internas respaldadas por lo establecido en el Artículo 24 de la Ley de Asociaciones Solidaristas. De estas 1,594 renuncias, 250 casos fueron gestionados por el Departamento de Cobro Administrativo, lo que permitió una recuperación total de \$149,469,519.99 al cierre del periodo 2024.

Finalmente, al 31 de diciembre de 2024, se mantienen 44 casos clasificados como "Suspendidos" en el Sistema SIF. No obstante, según la información proporcionada por Control de Patrimonio, al cierre del periodo fiscal 2024, dichos casos no registran operaciones activas que requieran la aplicación de fondos para su recuperación.

### 3.7 Eficiencia y agilidad en el negocio

En el 2024, se llevaron a cabo mejoras sustanciales en seguridad informática, infraestructura tecnológica, ciberseguridad, administración del Centro de Datos, Centro Alterno y desarrollo de aplicaciones.

A continuación, se destacan las principales iniciativas implementadas:

1. Implementación de un sistema de respaldos que garantiza la protección de datos ante posibles ciberataques.
2. Contratación del servicio de SOC y SIEM para alertas tempranas sobre incidentes cibernéticos.
3. Migración de la central telefónica a la nube, optimizando la comunicación interna.
4. Instalación de un sistema supresor de incendios en el datacenter, mejorando la seguridad física de las infraestructuras críticas.



5. Reemplazo del equipo principal de telecomunicaciones de UC, mejorando la capacidad y rendimiento de las comunicaciones.
6. Implementación de nuevas herramientas y controles de seguridad informática para gestionar de manera efectiva vulnerabilidades y riesgos cibernéticos.
7. Instalación de puntos de acceso WiFi en las oficinas regionales, ampliando la conectividad y cobertura.
8. Replicación del procesador de tarjetas en un sitio alternativo, asegurando la continuidad operativa en caso de fallos.
9. Implementación de Zero Trust, fortaleciendo el control de identidad y acceso a los sistemas corporativos.
10. Cambio del antivirus, lo que no solo mejoró el rendimiento de los equipos, sino que también incrementó la protección contra amenazas informáticas.

Estas acciones han sido clave para fortalecer la infraestructura tecnológica, asegurar los datos y mejorar la capacidad operativa de la organización.

Durante 2024, se ejecutaron un total de 65 iniciativas de desarrollo y mejoras de software, destacándose las siguientes:

- 1 **Sistema de Alimentación para Asamblea:** Se desarrolló una aplicación interna que automatiza el control de la entrega de alimentos en la asamblea, utilizando códigos QR para registrar cada asociado, lo que optimiza la gestión de este proceso.

2

**Formulario de Becas Socioeconómicas:** En apoyo a la Gerencia de Bienestar Social y Sostenibilidad, se implementó una plataforma web que permite a los asociados solicitar las Becas Socioeconómicas 2024. Esta herramienta facilita la recolección de información (datos y documentos) de forma ágil y directa.

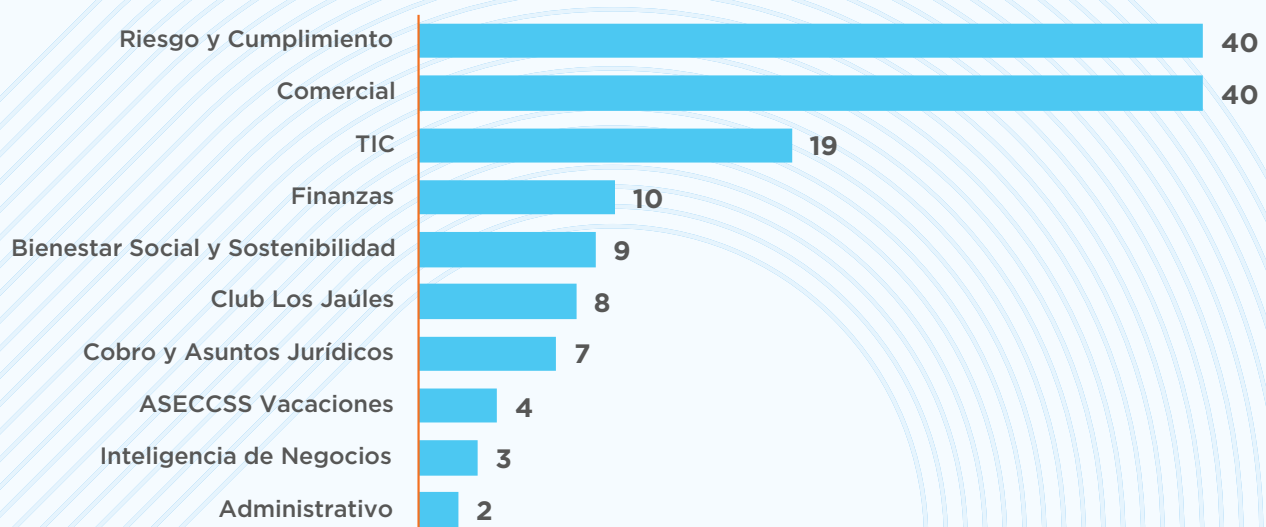
3

**Sobres Electrónicos:** Se incorporó una nueva funcionalidad de Sobres Electrónicos dentro de la Plataforma de Servicio en Línea (PSL), lo que permite a los asociados separar dinero en sus cuentas ASECCSS y generar ahorros especiales con recargos automáticos configurados según fechas y montos determinados por el usuario.

4

**Pago de Operaciones en App ASECCSS Móvil:** Se habilitó una nueva opción en la aplicación móvil que permite a los asociados realizar pagos de operaciones utilizando el fondo SINPE y otros bancos. Esto amplía las alternativas para el área de cobros, facilitando la gestión de pagos.

**Gráfico 14. Iniciativas de TIC Desarrolladas**  
Cantidad por área de negocio

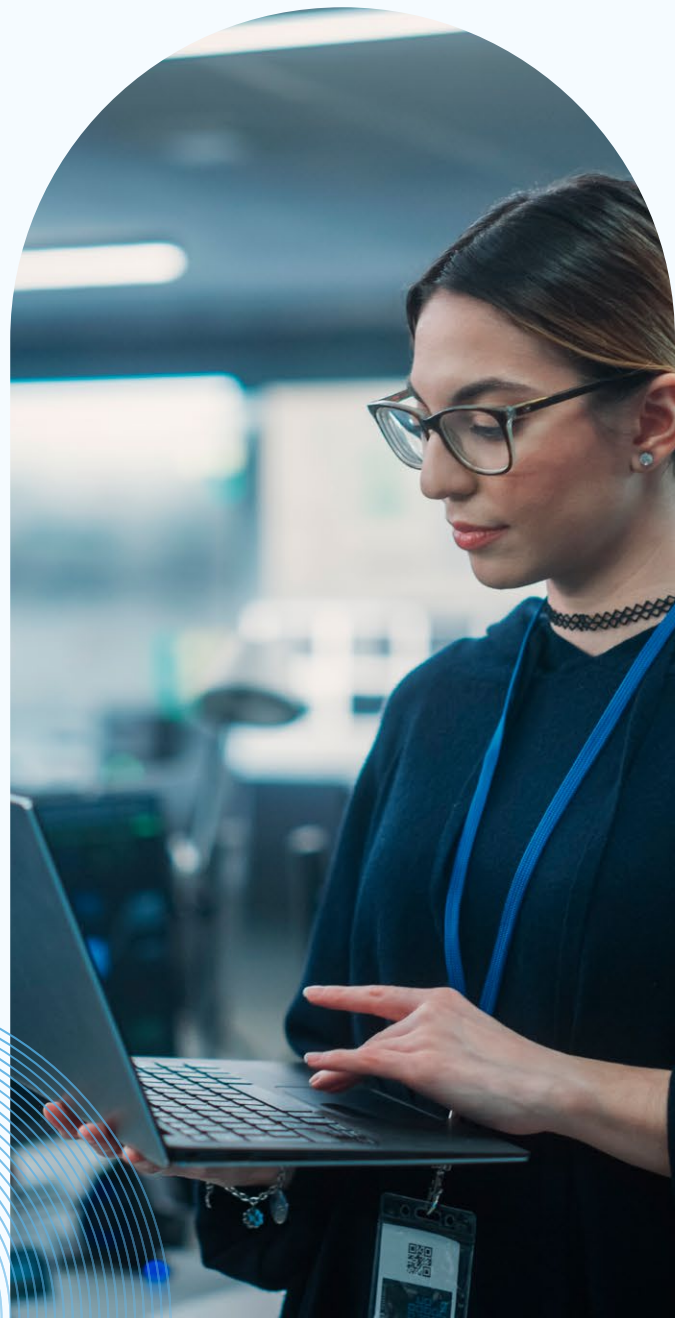


Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

## | Proyecto actualización del Sistema de Información (CORE)

Como parte de nuestra estrategia organizacional para consolidarnos como líderes en transformación digital, en 2024 iniciamos la implementación de un nuevo sistema de información para ASECCSS. Este proceso moderniza nuestros sistemas transaccional y contable, integrándolos en una única "columna vertebral" más robusta y de alta disponibilidad. Entre los principales beneficios que generará esta actualización, destacan:

- Unificación y centralización de la información y procesos: Esto permitirá reducir los tiempos de respuesta y optimizar la operación, garantizando mayor eficiencia en la gestión.
- Estandarización de procesos: Facilitará la organización de las gestiones y asegurará una atención más ágil y consistente a los asociados en todas las oficinas.
- Incremento en la productividad: La integración de los sistemas reducirá los tiempos de entrega de resultados, permitiendo un servicio más rápido y eficiente para los asociados.
- Mejora en la seguridad de la información: El nuevo sistema asegura la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, protegiéndola de manera más efectiva.



## 3.8 Fortalecimiento de nuestra cadena de valor

Desde el 2023, ASECCSS viene trabajando en la implementación de prácticas sostenibles en sus procesos de compras. Ejemplo de ello, fue la elaboración de una guía de criterios de compras sostenibles cuyo propósito es fomentar la adquisición de bienes y servicios con un mayor impacto positivo ambiental, social y económico en la organización.

Para la elaboración de esta guía, se realizó un ejercicio de análisis de la base activa de los proveedores con el fin de identificar los principales impactos ambientales, sociales y de gobernanza de la cadena de suministro.

Se cuenta con equipos internos que participan en el proceso de gestión de proveedores en términos de identificación, monitoreo y gestión de riesgos e impactos.

Estos equipos incluyen las áreas de compras, riesgos, asuntos jurídicos y otras áreas claves. Además, en el proceso de inscripción de un proveedor, se realiza una evaluación de criticidad contemplando criterios de cumplimiento normativo, privacidad de la información, continuidad de negocios y otros.

Actualmente, contamos con más de 550 de proveedores activos que abarcan desde Pymes, hasta grandes contribuyentes.

Durante el 2024, más del 80% de las compras que se ejecutaron, incluyeron criterios sociales, ambientales y económicos y 98% fueron con proveedores locales. Para todas las compras se verifica que los proveedores se encuentren al día en el pago de obligaciones tributarias y obrero patronales, estos requisitos son de tipo económico y social, que aplica para todas las compras. A nivel ambiental, se analizan aspectos de cumplimiento legal, biodegradabilidad de productos, uso de plástico y otros.

En las compras relevantes de Asamblea, se solicita adicional cobertura de pólizas de riesgos de trabajo, para la contratación de alimentación, que todos los materiales sean biodegradables, que utilicen productos nacionales frescos, para apoyar al productor nacional, como parte de la responsabilidad social.

Finalmente, en busca de fortalecer y generar conocimiento junto con nuestros proveedores, se inició un proceso de capacitación a proveedores estratégicos y claves de Asamblea mediante un Taller de Gestión de la Anticorrupción y Derechos Humanos, con una participación de 7 proveedores. Se espera continuar trabajando de manera cercana con nuestros socios comerciales estratégicos en el próximo año.

## **| Proyecto de Remodelación de Oficinas Centrales**

Impulsado por la Junta Directiva a lo largo de varios años, el proyecto de remodelación de nuestras Oficinas Centrales inició en 2023 con la exitosa renovación de la Plataforma de Servicios. Este espacio ahora presenta una imagen corporativa modernizada y optimizada para un uso más eficiente del espacio físico. En 2024, el proceso continuó con la renovación integral de la fachada del edificio, incorporando un enfoque innovador con el objetivo de consolidarnos como un referente en el Centro de San José.

Esta transformación se ha llevado a cabo con una visión vanguardista, orientada a ofrecer una experiencia de servicio excepcional a nuestros asociados, quienes son el núcleo de nuestra misión. En 2025, seguimos avanzando con nuevos proyectos de remodelación, enfocándonos en mejorar la segunda línea de atención al asociado. Mantenemos la coherencia en la estructura, el mobiliario y los colores, al mismo tiempo que introducimos cambios pequeños pero significativos en la organización del espacio.

Estos ajustes reflejan nuestro firme compromiso con la sostenibilidad ambiental, la salud ocupacional y el cumplimiento de nuestras obligaciones éticas y legales, mientras promovemos una experiencia de servicio de excelencia y reafirmamos el compromiso con los valores que guían nuestra relación con los asociados.

## | Centros de carga para vehículos eléctricos

Un aspecto fundamental de nuestro proceso de transformación es la conciencia ecológica y el compromiso con la preservación del medio ambiente. En este marco, a mediados de 2024, nuestra Organización inició un proyecto de instalación de centros de carga para vehículos eléctricos. Actualmente, hemos instalado cargadores en nuestras Oficinas Centrales, en el Club Campeste Jaúles y en AV Resorts. Esta iniciativa refuerza nuestro compromiso con la sostenibilidad al fomentar el uso de medios de transporte más amigables con el medio ambiente.

## | Traslado de oficinas (México y Alajuela).

En línea con nuestro compromiso de mejorar continuamente nuestros espacios y oficinas, hemos concluido el año 2024 con el traslado de las sucursales de Alajuela y México. Estos cambios están orientados a reflejar nuestros valores y proporcionar a nuestros asociados una experiencia de servicio excepcional. Nos enorgullece que estas nuevas ubicaciones nos permitan seguir ofreciendo el alto nivel de atención y comodidad que nuestros asociados merecen.



# 4. Eje #2 Social



## 4.1 Bienestar Social y Sostenibilidad

ASECCSS materializa su compromiso solidario a través del quehacer del Área de Bienestar Social y Sostenibilidad, donde se planifican y desarrollan los beneficios solidarios, los programas educativos y preventivos de bienestar integral, y donde se impulsan las iniciativas de sostenibilidad de la organización.

A continuación, se detallan nuestros logros más relevantes del período 2024.

### | Área de Beneficios Solidarios

Esta área tiene como principal objetivo mejorar la calidad de vida de nuestros asociados y sus familias. Cada modalidad de beneficio solidario está diseñada para brindar un apoyo económico en momentos de adversidad, cubrir necesidades básicas o, bien, reconocer la excelencia académica e impulsar la educación de calidad.

ASECCSS ofrece un acompañamiento integral a través de sus Beneficios Solidarios, que incluyen situaciones como el fallecimiento de familiares de primer grado, afectaciones causadas por desastres naturales o no naturales, dificultades económicas en los hogares de los asociados, y apoyo en la formación educativa de los hijos e hijas de nuestros asociados.

Es relevante señalar que, durante el 2024, se realizó un ajuste tanto en el monto como en los requisitos de los beneficios de Becas Socioeconómicas y Reconocimientos Mayra Soto. Esta modificación tuvo como objetivo generar una mayor sostenibilidad a largo plazo de ambos beneficios, así como optimizar la ejecución del presupuesto del programa de beneficios solidarios (PROBESOL) en su conjunto.

Durante el 2024, se aprobaron 9,279 beneficios solidarios, lo cual correspondió a una ejecución presupuestaria de \$1,240 millones. En el siguiente cuadro se evidencia la cantidad de beneficios aprobados y el monto otorgado para cada uno.



## Cuadro 14. Cantidad de beneficios aprobados y monto otorgado.

Beneficio	Beneficios aprobados	Monto Otorgado (expresado en millones de colones)
Apremiante	255	114 M
Becas Socioeconómicas	1608*	554 M
Desastres naturales	92	42 M
Desastres no naturales	15	6 M
Invalidez y Fallecimiento	36**	380 M
Reconocimientos Mayra Soto Hernández	372	17 M
Ayuda de Sepelio	862	103 M
Recreativo	6019	20 M
Programa Crece	20	4 M
<b>Total</b>	<b>9,279</b>	<b>¢1,240 M</b>

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

\*Algunas de estas becas se suspendieron porque en el seguimiento se evidenció un mal uso de los recursos, los asociados se encontraban en mora, o realizaron una renuncia sin reintegro durante el proceso.

\*\*Aunque el Beneficio de Pensión por Invalidez y Fallecimiento se eliminó en diciembre del año 2023, se requirió la atención de casos que aún se encontraban con el plazo vigente de un año para ser atendidos.

De manera constante, el equipo encargado de los beneficios solidarios realiza un análisis y revisión de la normativa que respalda sus acciones, asegurando que estén alineadas con las mejores prácticas. En este contexto, durante el 2024, se llevaron a cabo dos actualizaciones del Reglamento y las Políticas PROBESOL. Estas actualizaciones nos permitieron ajustar nuestra estrategia de intervención a los objetivos organizacionales y a las necesidades actuales de los asociados.

Como resultado de la encuesta anual sobre la satisfacción con los Beneficios Solidarios, observamos una mejora significativa respecto al año anterior, incrementando la satisfacción de un 94% (186 personas) a un 96% (255 personas).

En el 2024, el equipo también realizó una revisión exhaustiva de la metodología para la asignación de las becas socioeconómicas. Este análisis dio paso a la incorporación de nuevos criterios sociales y al fortalecimiento de indicadores ya existentes, lo que permitió la creación del Índice Socioeconómico ASECCSS. Este índice, basado en el IPM (Índice de Pobreza Multidimensional) y la Línea de Pobreza del INEC, se establece como una herramienta integral para evaluar la situación socioeconómica de las familias solicitantes, considerando su bienestar, desarrollo económico y social.

Durante el 2024, el desarrollo del formulario digital para la solicitud de Becas estuvo a cargo de la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación de ASECCSS. Esta coordinación interdepartamental permitió la incorporación de nuevas mejoras y un seguimiento detallado para asegurar su correcta implementación. Los resultados de la encuesta de satisfacción respecto al formulario digital reflejan este avance, alcanzando una calificación del 93%, superior al 92% obtenido en 2023.

Además, con el objetivo de fiscalizar el uso adecuado de los recursos asignados a través de las Becas Socioeconómicas, el equipo a cargo realizó un seguimiento de una muestra de 104 personas asociadas que recibieron una o más becas aprobadas, desde mayo hasta diciembre. Este seguimiento tiene como fin verificar la permanencia estudiantil y asegurar que los fondos se utilicen correctamente para el bienestar de los beneficiarios menores de edad.

Otro logro destacado de este período fue la implementación de la solicitud digital para el Beneficio por Desastre Natural o No Natural, lo cual facilita que los asociados gestionen el beneficio de manera autónoma. Además, con el fin de hacer más ágil y eficiente este servicio, se introdujo el registro de inspección virtual, realizado mediante videollamadas con los asociados afectados por el desastre.

Es importante resaltar que, durante este año, los beneficios solidarios se brindaron de manera altamente eficiente. El tiempo promedio de atención fue inferior al estipulado por la normativa vigente, lo cual es un claro reflejo de la efectividad y agilidad del servicio. A continuación, se detallan los tiempos de atención según lo establecido:

**Cuadro 15. Promedio de días de atención por beneficio.**

<b>Beneficio</b>	<b>Promedio de días de resolución anual</b>	<b>Plazo definido en reglamento</b>
Beneficio Apremiante	12 días hábiles	20 días hábiles
Becas Socioeconómicas	49 días hábiles	50 días hábiles
Reconocimientos Mayra Soto Hernández	13 días hábiles	50 días hábiles
Ayuda por Sepelio	2 días hábiles	8 días hábiles
Desastre no natural	3 días hábiles	10 días hábiles
Desastre natural	3 días hábiles	10 días hábiles
Beneficio de Pensión por Invalidez y Fallecimiento	4 días naturales	15 días naturales

Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

Por otro lado, es importante resaltar que, por segundo año consecutivo, llevamos a cabo la campaña del Amigo Secreto Solidario, con el propósito de extender la solidaridad que nos caracteriza a las familias de asociados con bajos recursos económicos. Gracias al generoso aporte de los asociados y colaboradores de ASECCSS que participaron en esta iniciativa, logramos recolectar un total de 251 regalos en todas nuestras regionales, destinados a niños de 0 a 12 años, llevando alegría y esperanza a muchas familias en esta temporada.

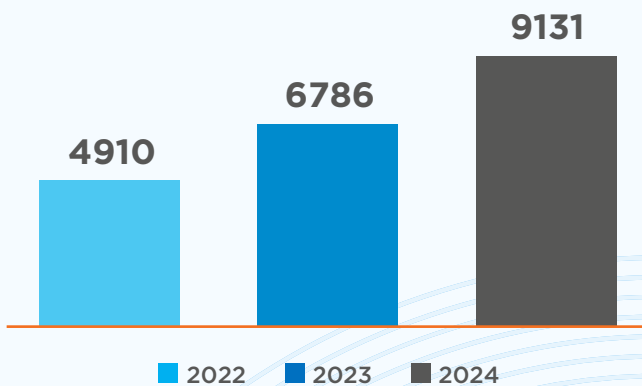
## 4.2 Área de Educación y Bienestar

En 2024, desde el área de Educación y Bienestar, ASECCSS logró generar un impacto significativo en nuestros asociados, abordando temas clave como educación financiera, emocional y física a nivel nacional.

Durante el año, se llevaron a cabo 188 actividades, tanto virtuales como presenciales, para un total de 9,131 participaciones en los diversos programas, actividades y proyectos. Este éxito fue posible gracias a las alianzas estratégicas con el personal de la Caja Costarricense de Seguro Social. Es importante destacar que experimentamos un incremento considerable en comparación con años anteriores, tanto en la cantidad de actividades como en el número de participaciones, como lo muestra la siguiente gráfica:

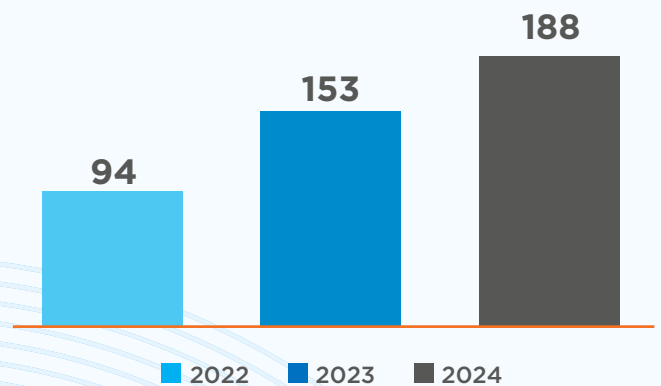
**Gráfico 15.**

**Total de participaciones por año**



**Gráfico 16.**

**Total de actividades por año**



Estas 9,131 participaciones representan un equivalente de 20% de la población general de asociados.

A continuación, les compartimos algunas fotografías de los talleres presenciales realizados durante este año, los cuales reflejan el esfuerzo y compromiso por brindar a nuestros asociados herramientas y conocimientos valiosos para su bienestar integral:



Con el propósito de impactar a la mayor cantidad de personas posibles de diferentes zonas, se generaron sesiones tanto virtuales como presenciales.

A continuación, se presenta a detalle los datos antes mencionados:

### Cuadro 16. Actividades educativas por modalidad

Modalidad	Número de Sesiones	Número de participaciones
Talleres modalidad virtual	77	6,012
Talleres modalidad presencial	111	3,119
<b>Total de talleres</b>	<b>188</b>	<b>9,131</b>

Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

Para la realización de las sesiones virtuales, utilizamos plataformas digitales como Zoom y Teams. Con el fin de maximizar la experiencia, creamos espacios interactivos y dinámicos, integrando actividades dentro de las mismas plataformas y proporcionando materiales a los participantes antes, durante y después de cada sesión.

Este año, consolidamos nuestra oferta de talleres con un enfoque integral, abordando áreas emocionales, financieras y físicas. La amplia participación de nuestros asociados es un reflejo de su interés y compromiso, como se puede observar en el siguiente cuadro:

**Cuadro 17. Actividades educativas por dimensión del bienestar**

Dimensiones del bienestar	Número de Sesiones	Número de participaciones
Emocional	77	3,575
Financiera	95	3,810
Física	16	1,746
<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>9,131</b>

Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

Como se puede apreciar, este año hemos logrado un impacto significativo en la salud financiera de nuestros asociados, siendo esta la dimensión que ha tenido mayor alcance tanto en las charlas y talleres como en los programas ofrecidos desde ASECCSS.

Al finalizar cada actividad, se realiza una evaluación para identificar áreas de mejora. En 2024, la satisfacción general de los participantes alcanzó un promedio del 97%, lo cual refleja el alto nivel de aceptación y efectividad de los contenidos impartidos.

Gracias a las giras educativas, pudimos llevar las charlas y talleres presenciales a las siete provincias del país. Fuera del Gran Área Metropolitana (GAM), se realizaron actividades en localidades como Esparza, Miramar, Chomes, Ciudad Neilly y Limón, logrando un alcance más inclusivo.

A continuación, presentamos un cuadro con los temas que el área de Educación y Bienestar ofreció a los asociados durante el 2024:

**Cuadro 18. Oferta de temas de talleres y charlas de bienestar**

Dimensión emocional	Dimensión financiera	Dimensión física
	1. Metas y decisiones financieras	
	2. Construcción del presupuesto familiar	
	3. Crédito responsable (estrategias para cancelación de deudas)	
	4. Claves para mantener sanas mis finanzas	1. Desafío por mi salud: la magia del movimiento, clase de baile, GAP, pilates y ejercicios funcionales.
	5. Peligros del Crédito gota a gota	



**Pedaleando  
por  
mi Salud**  
III Edición Jacó

Por tercer año consecutivo, se llevó a cabo la actividad ciclística Pedaleando por mi Salud, organizada en conjunto con el área de Comunicación de ASECCSS y la Dirección de Bienestar Laboral de la CCSS. Esta actividad logró reunir a 385 ciclistas trabajadores y trabajadoras de la CCSS, promoviendo la salud y el bienestar físico de nuestra comunidad.

En cuanto a la comunicación, se realizaron un total de 243 publicaciones en redes sociales, enfocadas en aspectos sociales y ambientales. Estas publicaciones fueron coordinadas con el Área de Comunicación con el propósito de visibilizar los beneficios y servicios disponibles para los asociados, y también para fomentar contenido educativo en temas de bienestar físico, emocional y financiero, tanto para los asociados como para sus familias.

Además, el área de Educación y Bienestar continuó con programas activos bajo modalidad virtual, alcanzando a más personas asociadas. A continuación, les presentamos los programas que estuvieron disponibles durante el 2024:

## Programas de Bienestar

### Desafío por mi Salud

En 2024, se llevaron a cabo dos ediciones del programa, cuyo objetivo es promover el bienestar emocional y físico de las personas asociadas, a través de la implementación de hábitos saludables.

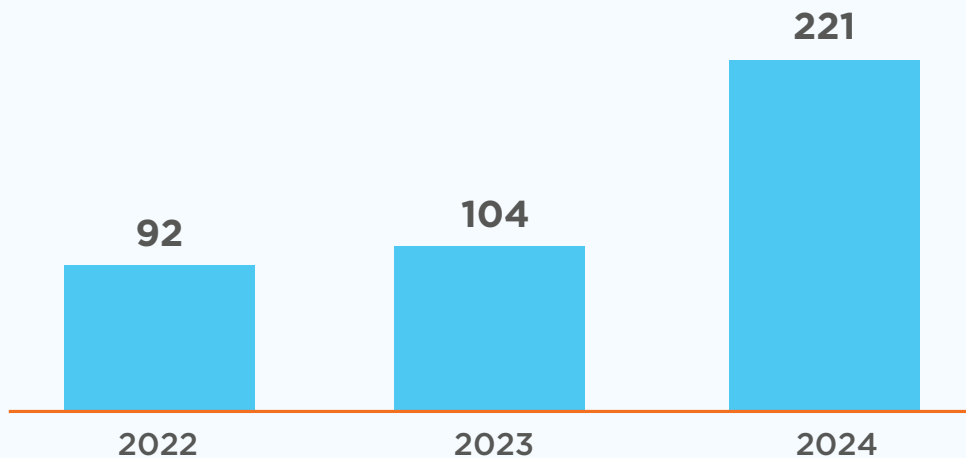
Este año, se registró un aumento en el número de participantes que concluyeron el programa, alcanzando un total de 221 personas, este crecimiento refleja no solo un mayor compromiso de los asociados con su bienestar, sino también un enfoque más efectivo en atender las necesidades reales, garantizando que las recomendaciones del programa sean de valor y relevancia para todos.

Este resultado demuestra el éxito continuo de la iniciativa y su impacto positivo en la vida de nuestros asociados:





**Gráfico 17. Personas que han concluido el programa Desafío por mi Salud.**

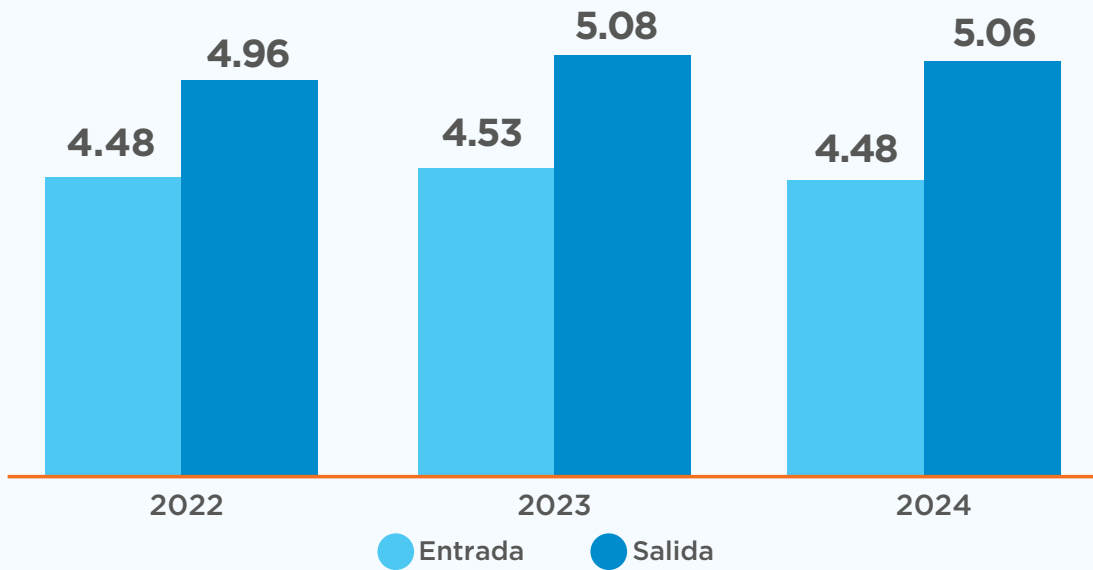


Los resultados obtenidos en estas dos últimas ediciones del programa reflejan de manera clara el impacto positivo que ASECCSS continúa generando en las personas asociadas.

A través de la evaluación de las distintas dimensiones antes y después de participar en el programa, hemos podido observar un notable aumento en el bienestar emocional y físico de los participantes, tal y como se puede visualizar en la siguiente gráfica:

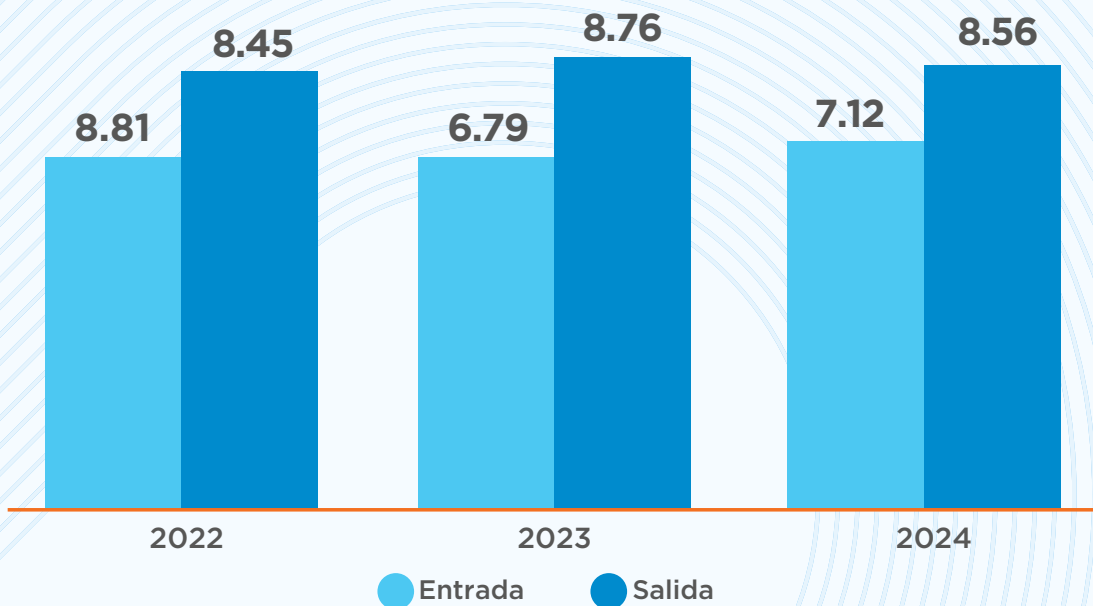


**Gráfico 18. Nivel de satisfacción de salud física**  
Desafío por mi Salud.



La evaluación es de 1 a 6, siendo 6 el nivel más alto de satisfacción.

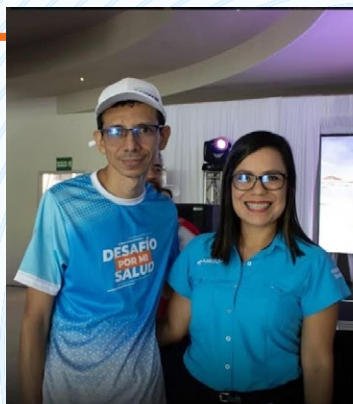
**Gráfico 19. Nivel de satisfacción de salud emocional**  
Desafío por mi Salud.



Adicionalmente, los resultados obtenidos en el programa a lo largo de las dos ediciones del 2024 son sumamente positivos y reflejan el impacto que ha tenido en los participantes:

- En el convivio, contamos con la valiosa participación de **185 personas**, entre asociados y acompañantes.
- El **100%** de los participantes afirmó que el programa los motivó a cuidar su salud física y emocional, lo que confirma la efectividad de las actividades propuestas.
- La evaluación global del programa fue de **9.59**, un resultado sobresaliente que refleja la alta satisfacción y la calidad de la experiencia vivida por los participantes.

A continuación, compartimos algunos momentos memorables del convivio del 2024:





## Programa Raíz

Durante el 2024 se realizó por segundo año consecutivo el programa Raíz que brinda educación financiera especializada a asociados para que los participantes puedan establecer sus metas, realicen un presupuesto, hagan su mapa de deudas y puedan establecer un plan de acción final.

Para llevar a cabo este programa, se cuenta con una metodología que permite que cada participante logre identificar y aplicar los conceptos financieros en su día a día.

Entre los principales resultados que arrojó el programa en el 2024 están: un aumento en el conocimiento de las deudas de los participantes comparando el inicio y el final del programa. De la misma forma, la mayoría de los que iniciaron el programa manifestaron al finalizar el mismo tener mayor conocimiento de sus deudas y contar con un presupuesto para gestionar sus ingresos y gastos.

### Cuadro 19. Participantes que concluyeron el programa Raíz

Grupo	Fecha	Participantes que concluyeron
1	5 de junio al 3 de julio	37 personas
2	del 1 al 29 de octubre	28 personas
3	2 al 30 de octubre	51 personas

La evaluación del programa arrojó una calificación general de 9.5.

## Programa de Educación Financiera CRECE

Para el 2024, se implementó el plan piloto de una iniciativa innovadora enfocada en jefaturas de hogar. Este proyecto consistió en un proceso educativo complementado con una herramienta financiera diseñada para fortalecer el conocimiento y la gestión de las finanzas personales de las participantes.

PROGRAMA  
**CRECE**

La edición piloto contó con la participación de 15 mujeres, quienes participaron activamente en 5 sesiones que abordaron temas clave para mejorar su bienestar financiero. Entre los resultados más destacados de esta iniciativa, podemos resaltar lo siguiente:

- **Culminación exitosa:** 14 participantes completaron el programa cumpliendo con todos los requisitos y tareas asignadas.
- **Mejora en el conocimiento financiero:** Las participantes aumentaron su comprensión sobre los productos financieros disponibles y su situación económica.
- **Mejora en la liquidez:** Se observó una mejora significativa en la liquidez de las participantes, evidenciando la efectividad del programa para ayudarles a gestionar sus recursos de manera más eficiente.

### Curso de Salud Financiera para asociados con beca aprobada

Con el objetivo de promover un uso responsable y consciente de los recursos proporcionados por ASECCSS a través de sus beneficios solidarios, en el 2024 se brindó, una vez más, el curso de salud financiera dirigido a personas con beca socioeconómica aprobada. Este curso se diseñó en dos modalidades para adaptarse a las diferentes necesidades de los asociados: webinarios y Campus Virtual, asegurando una mayor accesibilidad y flexibilidad.



El curso se estructuró en dos módulos clave para mejorar la gestión financiera de los participantes:

1

**Construyendo mi presupuesto familiar**

2

**Aprendiendo sobre endeudamiento**

A lo largo de este año, se logró una participación destacada de los asociados

- **573 personas** participaron en los **webinarios**.
- **476 personas** completaron el curso en el **Campus Virtual**

## **Programa de Atención Psicológica de Emergencia**

El **Programa de Atención Psicológica de Emergencia** nació con el propósito de brindar apoyo a las personas asociadas, promoviendo su bienestar integral en situaciones que lo requieran. Este servicio ofrece un total de **5 sesiones**, cada una con una duración aproximada de **45 minutos**.

Desde su inicio en **julio de 2023**, el programa ha referido a **74 mujeres** y **32 hombres**, sumando un total de **106 personas asociadas referidas**.



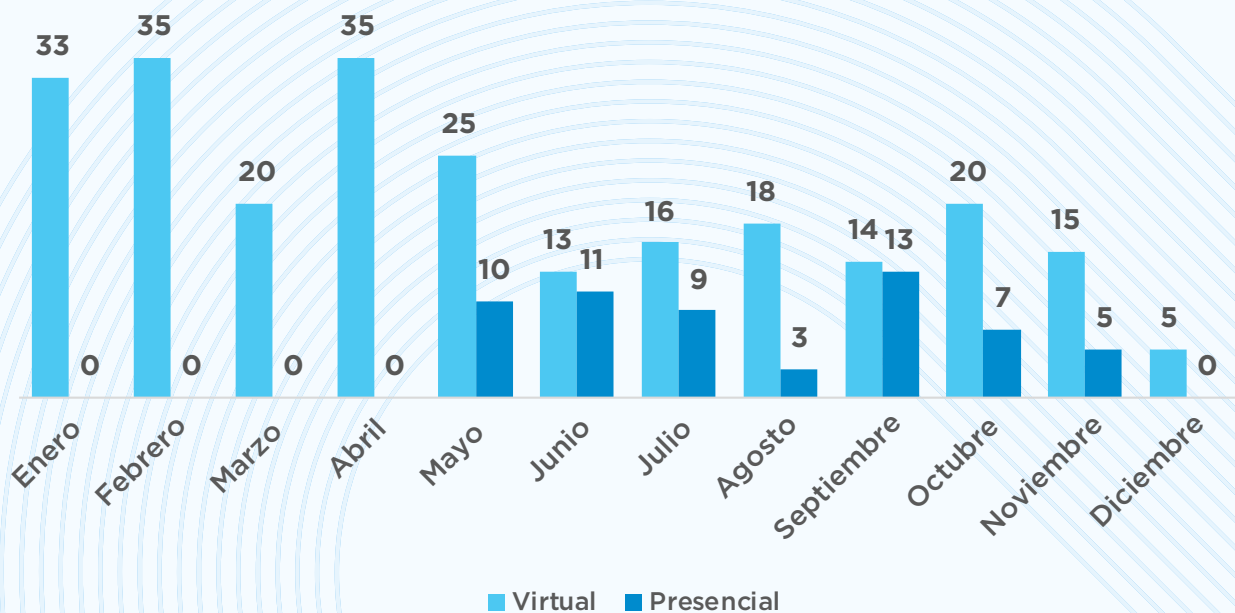
En el transcurso del **2024**, se realizaron **307 atenciones psicológicas**, beneficiando a **67 personas asociadas** (20 hombres y 47 mujeres), en modalidades **presencial y virtual**. El **promedio de edad** de los solicitantes de atención psicológica es de **43 años**, lo que refleja la diversidad de grupos etarios que han recurrido al programa.

Una de las cifras más destacables es que la **calificación promedio de satisfacción** otorgada por los participantes en 2024 es de un **95%**, lo que demuestra la efectividad y calidad del servicio brindado.

Además, este programa se ha complementado de manera efectiva con otros servicios de ASECCSS, como el **Beneficio por Situación Apremiante**, lo que ha permitido ofrecer un apoyo integral a los asociados, fortaleciendo el impacto positivo de ambas iniciativas en el bienestar emocional de las personas.

A continuación, se muestran los resultados:

**Gráfico 20. Atenciones por mes del servicio de psicología de emergencias**



## 4.3 Desarrollo y Bienestar de los colaboradores

### Nuestro equipo Sangre Azul

El esfuerzo y compromiso de nuestro equipo de colaboradores son la fuerza impulsora detrás del éxito que alcanzamos como asociación solidarista. En el 2024, alcanzamos 519 personas colaboradoras encargadas de generar bienestar a nuestros asociados, la mayoría en contrato indefinido y la totalidad en jornada completa.

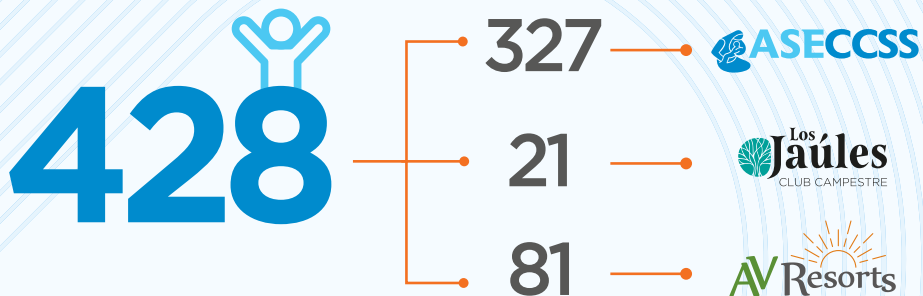
Durante el periodo reportado, la distribución de nuestro equipo por género, contrato, jornada fue la siguiente:

**Cuadro 20. Distribución del equipo de ASECCSS por género, contrato y jornada**

Género	Contrato		Jornada	
	Indefinido	Definido	Completa	Medio tiempo
Femenino	250	17	267	0
Masculino	244	8	252	0
<b>Total</b>	<b>494</b>	<b>25</b>	<b>519</b>	<b>0</b>

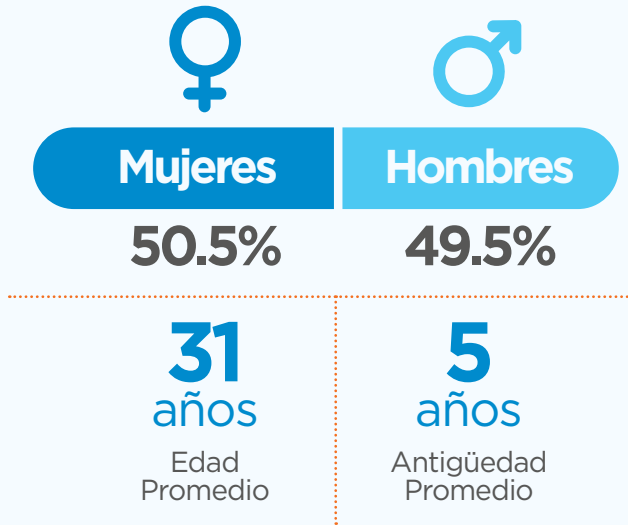
Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

Al cierre del año nuestra planilla contó con 428 plazas aprobadas distribuidas de la siguiente manera:

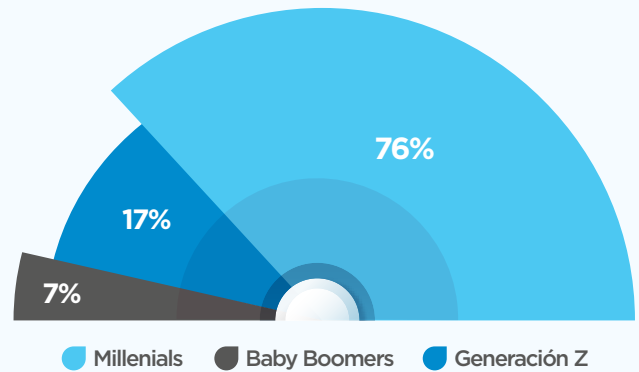




Contamos con políticas de atracción y selección de talento humano, que aseguran la diversidad y la inclusión por lo que, al mes de diciembre 2024, se encontraban contratadas 418 personas colaboradoras, distribuidas según el siguiente grupo etario:



**Gráfico 21. Colaboradores por generación**



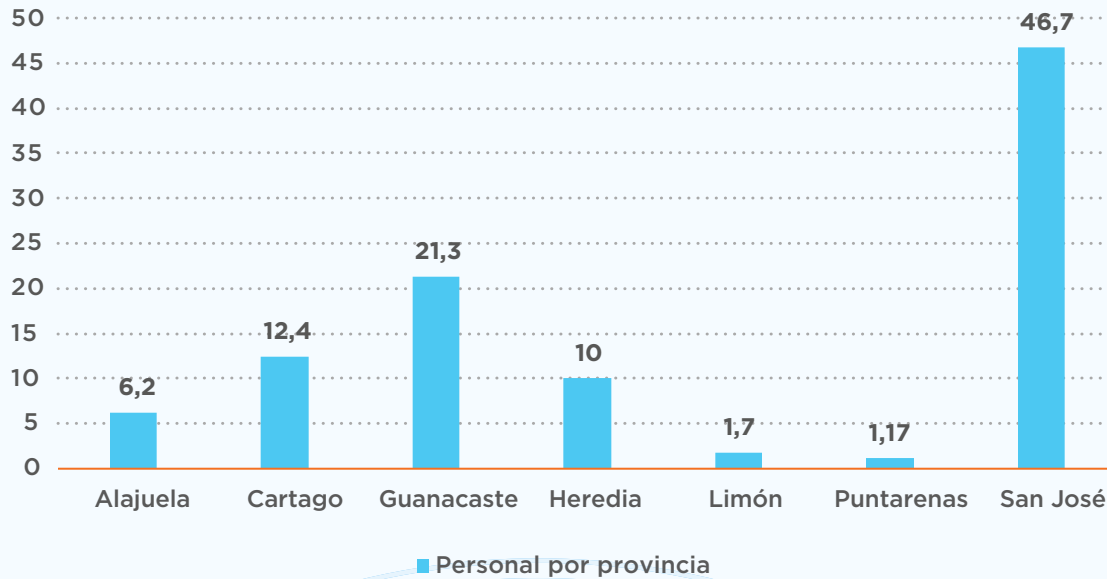
**93.32% Colaboradores**  
Millenials y Generación Z



Nuestro objetivo para 2024 fue conformar una planilla no solo con paridad de género, sino también con diversidad geográfica, brindando empleo a colaboradores que residen en las 7 provincias y en 54 cantones del país. Además, contamos con un 3.59% de talento extranjero en nuestra planilla, lo que contribuye a lograr una composición diversa.

De acuerdo con su lugar de residencia a nivel geográfico, la distribución de la planilla es la siguiente:

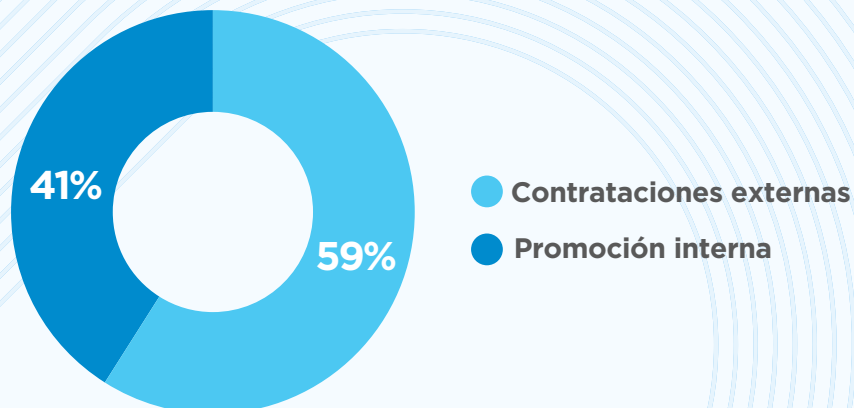
**Gráfico 22. Personal por provincia**



Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

Durante el período 2024, llevamos a cabo un proceso de contratación que involucró a un total de 169 colaboradores, de los cuales 100 fueron contrataciones externas y 69 correspondieron a movimientos internos.

**Gráfico 23. Gestión de Talento**



## Cuadro 24. Colaboradores por paridad de género y antigüedad laboral

Promoción interna		70% para el 2024	
Paridad de Género	50.5% Mujeres	49.50% Hombres	
Antigüedad laboral	19% de los colaboradores tiene más de 15 años de laborar en ASECCSS		

Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

Para el año 2024, el porcentaje de rotación en la Unidad Central, AV Resorts y Club Campestre Los Jaúles fue del 25.62%.

### Permiso parental

En ASECCSS, el 100% del personal tiene derecho al permiso parental. En el 2024, 13 personas (7 hombres y 6 mujeres) se acogieron a este derecho, representando a un 6.11% de la población total de la Organización. Así mismo, disfrutaron de los días adicionales que brinda la organización como licencia por nacimiento de hijos y existen puestos con flexibilidad horaria y en modalidad de trabajo.

Por su parte, el 100% de las personas que se acogieron al derecho parental regresaron a sus labores una vez finalizado el permiso. Sin embargo, tres de estas personas renunciaron en los meses siguientes a su retorno, por razones ajenas a la condición de paternidad y/o maternidad.

### Trabajadores que no son empleados

Se identificaron trabajadores que no son colaboradores directos de ASECCSS que forman parte de los servicios tercerizados, y que se dedican a labores de limpieza y seguridad dependiendo de las necesidades de la organización. Estos servicios contratados a través de empresas externas especializadas que proporcionan 6 plazas de Unidad Central, 12 plazas en Los Jaúles Club Campestre y 14 plazas en las sucursales, para mantener la seguridad y la limpieza; permitiendo garantizar que estos servicios esenciales se lleven a cabo por profesionales capacitados y especializados.

## | Equilibrio entre vida laboral y personal

En ASECCSS buscamos promover un equilibrio en la vida personal y laboral de nuestros colaboradores a través de iniciativas que ayuden a mejorar su bienestar integral. Esto se traduce en una mejora en el desempeño de los ámbitos laboral y personal.

Por lo que, contamos con más de 10 programas para su bienestar integral relacionados con los siguientes temas:

- **Salud**
- **Descanso**
- **Flexibilidad**
- **Educación**
- **Productos financieros**
- **Desarrollo**

## | Salud y bienestar de las personas colaboradoras

Para ASECCSS, es fundamental asegurar la salud ocupacional y el bienestar de sus colaboradores.

En ese sentido, desarrollamos una serie de medidas y prácticas de mejora continua relacionadas con:

- **Gestión de riesgos laborales y peligros**
- **Programa de bienestar**
- **Ergonomía**
- **Capacitación y formación en bienestar**
- **Prevención**



## | Gestión de peligros y evaluación de riesgos laborales

En conjunto con el área de riesgos y el área de salud ocupacional se realiza una identificación y evaluación de riesgos laborales de la Organización con parámetros numéricos establecidos en una matriz con metodologías definidas para obtener el nivel de riesgo.

Posteriormente se determinan planes de acción con el fin de reducir el nivel de riesgo.

Con respecto a la investigación de accidentes de trabajo, se cuenta con una herramienta de recolección de datos que permite determinar la causa raíz del accidente. La información recolectada se analiza en conjunto con la comisión de salud ocupacional con el fin de determinar los controles adecuados y las acciones posteriores.

## | Programa de bienestar

El área de Salud y Bienestar Laboral puso a disposición de los colaboradores diversos programas y servicios enfocados en su desarrollo integral, garantizando seguridad, estabilidad y crecimiento en su labor. Estos servicios cubren diferentes áreas como salud, psicología y alimentación, entre otras, con el objetivo de promover el bienestar de nuestros colaboradores y optimizar su desempeño en sus labores.



Entre los servicios disponibles en ASECCSS se destaca el consultorio médico empresarial, que brinda atención a los colaboradores en áreas como medicina general, nutrición, terapia física y psicología. Este servicio busca garantizar la salud integral de los miembros de la organización, manteniendo su estado físico y mental en óptimas condiciones, priorizando su bienestar y previniendo posibles eventualidades derivadas de enfermedades laborales, dolencias congénitas, enfermedades crónicas o factores psicosociales asociados a las cargas de trabajo y situaciones personales. Además, se asegura la confidencialidad de la información y se fomenta la mejora continua y el apoyo a los trabajadores.

Durante 2024, desarrollamos varias campañas dirigidas a promover el bienestar de nuestros colaboradores:

**Cuadro 22. Campañas de Bienestar 2024**

Tema	Cantidad de campañas realizadas	Asistentes
Servicio médico	Servicio fijo	2068
Campaña de vacunación contra la influenza	1	126 dosis aplicadas
Nutrición	Servicio fijo	937
Feria de Salud	1	90
Fisioterapia	Servicio fijo	1256
Psicología	Servicio fijo	957
Educación financiera	11	110

Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

## Educación financiera para personas colaboradoras

Con el objetivo de fomentar el bienestar integral de nuestros colaboradores, ASECCSS promueve la gestión de las finanzas personales entre su personal. Durante 2024, se llevó a cabo un programa de educación financiera, cuyo propósito fue proporcionar y desarrollar habilidades en toma de decisiones, manejo adecuado de deudas y administración a través de un presupuesto.

Para ello, se realizaron 11 sesiones de capacitación presenciales en las principales unidades de negocio de la organización, con la participación de 110 colaboradores, tanto administrativos como operativos. Se espera continuar ampliando el alcance de la participación en el próximo período, incluyendo a las diferentes sucursales.

## Accidentes, enfermedades y dolencias

En ASECCSS detectamos al menos seis tipos de enfermedades y dolencias que fueron las más comunes durante el 2024 y se abordaron en los diferentes programas y servicios de bienestar.

**Cuadro 23. Principales dolencias y enfermedades laborales**

Tipos	Cantidad de personas atendidas en el 2024	
	Hombres	Mujeres
Visitas al servicio de medicina general	675	1393
Respiratorio	129	255
Gastrointestinal	85	141
Musculoesqueletico	70	176
Chequeo de salud	391	821
Atendidos en INS	20	17

En el periodo de reporte tuvimos un 7% de incidencia de accidentes, un dato que refuerza la responsabilidad de continuar implementando acciones en materia de salud y seguridad laboral, con el fin de poder visualizar una disminución de este indicador en el tiempo.

Es importante destacar que, durante el año 2024, no se registraron muertes relacionadas con accidentes laborales ni enfermedades profesionales. Esto refleja nuestro compromiso continuo con el bienestar integral y la seguridad de nuestros colaboradores, así como la efectividad de las medidas preventivas implementadas.

## **Ergonomía**

Contamos con un subprograma de ergonomía que ofrece a nuestra población laboral la posibilidad de ser evaluada y recibir recomendaciones respecto a diversos factores que afectan su desempeño, como dolencias o hábitos inadecuados que pueden llevar a traumatismos y posturas forzadas. Este subprograma incluye la realización de estudios ergonómicos, capacitación al personal, distribución de información, acercamiento directo con los colaboradores, y la implementación de pausas activas como método para reducir la presión musculoesquelética y mental derivada de las labores y las posturas adoptadas durante su ejecución.

Además, hemos brindado seguimiento y control de las condiciones ergonómicas en la modalidad de teletrabajo. Con este servicio, buscamos mejorar las condiciones laborales en los telecentros ubicados en las viviendas de nuestros colaboradores, asegurando que cumplan con las regulaciones ergonómicas y ambientales, y promoviendo espacios cómodos, seguros y adecuados para el desempeño de sus funciones.





## **Prevenición**

Desde el área de Salud Ocupacional y Bienestar, se brindan diversos servicios enfocados en la seguridad y el bienestar de los colaboradores. Entre estos, se incluyen coberturas para la compra de equipos de protección personal, con el fin de mitigar los riesgos asociados a las labores que se desempeñan. Además, se realizan estudios ambientales de los espacios de trabajo para evaluar factores de riesgo físico, como iluminación y ruido, que puedan impactar las instalaciones. Se llevan a cabo inspecciones de seguridad en las instalaciones para identificar posibles factores de riesgo y prevenir la ocurrencia de siniestros, mediante visitas periódicas a las unidades de negocio.

El área también gestiona el cumplimiento de los requisitos legales aplicables, como la inscripción de las Comisiones de Salud Ocupacional ante el Consejo de Salud Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Estas comisiones desempeñan un rol fundamental en la Organización en materia de prevención, vigilancia de los derechos laborales y mejora de la calidad de vida de los colaboradores. Están conformadas por representación tanto patronal como de los colaboradores.

Además, ASECCSS cuenta con una brigada de respuesta ante emergencias, formada por más de 50 colaboradores capacitados para actuar ante posibles siniestros, fenómenos o situaciones que representen un riesgo para la población laboral. Esta brigada está entrenada en primeros auxilios y combate de incendios, asegurando una respuesta eficaz ante diversas emergencias. También, disponemos de una brigada especializada en primeros auxilios psicológicos, que brinda apoyo emocional en situaciones críticas.

Bajo el principio de responsabilidad extendida, promovemos la salud y seguridad en nuestras relaciones comerciales con los proveedores. Contamos con un procedimiento específico para el manejo de contratistas, con el objetivo de garantizar que cumplan con las normativas de la Organización. Asimismo, incorporamos criterios de salud y seguridad en los procesos de compras relacionados con tareas específicas.

## Capacitación y formación en bienestar

Por otro lado, el área de Bienestar y Salud Laboral se enfoca en la capacitación y formación continua de los colaboradores en temas relacionados con seguridad laboral, factores psicosociales, educación financiera, ergonomía, entre otros. El objetivo es sensibilizar e impactar a la población colaboradora, promoviendo el desarrollo de hábitos seguros, el cuidado integral y una visión preventiva dentro de la Organización.

Asimismo, durante el año se realizaron webinarios sobre seguridad y bienestar físico y mental, abordando temas como la prevención del suicidio, la prevención del cáncer de mama, las pausas activas y el manejo adecuado de cargas, entre otros.



Cada uno de los servicios es analizado y ejecutado por los miembros del área de Salud y Bienestar Laboral, quienes están debidamente preparados y capacitados para abordar los diversos aspectos y temas a tratar, bajo la supervisión de la Gerencia de Talento Humano. Este proceso tiene como objetivo garantizar la comodidad, seguridad, salud y bienestar integral de cada uno de los miembros de la organización, cumpliendo con las normativas nacionales e internacionales en materia de salud y seguridad laboral.

## **| Capacitación y Desarrollo**

Nuestras capacitaciones fueron seleccionadas mediante un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) que fue completado por cada uno de nuestros gerentes y líderes, con el fin de identificar y cerrar brechas importantes en los colaboradores.

Se estableció una ruta de aprendizaje tanto para colaboradores, como para líderes, abarcando temas tendencia e innovadores en habilidades técnicas y blandas con el fin de generar bienestar a nuestros asociados para un total de 1,612 horas en capacitaciones internas y externas.

Durante el 2024 se brindaron 215 capacitaciones y se impartieron 18 webinarios a los colaboradores, logrando así tener personal más capacitado para enfrentar los desafíos y atender las necesidades de la Organización.

Las capacitaciones se distribuyeron en cinco áreas estratégicas de desarrollo, garantizando una cobertura integral y alineada con las necesidades de la Organización:

- **Competencias Técnicas: 46.30%**
- **Competencias Blandas: 25.93%**
- **Innovación y Transformación: 7.41%**
- **Servicio al Cliente: 7.41%**
- **Cumplimiento Normativo / Legal: 12.96%**

Este enfoque diversificado permitió abordar tanto habilidades técnicas como aspectos clave del comportamiento organizacional, promoviendo una cultura de aprendizaje continuo y excelencia operativa. Además, la formación se diseñó para impactar a todos los niveles de la organización, logrando el siguiente desglose por perfil de puesto:

- **Líderes y Gerentes: 40%**
- **Profesional: 30%**
- **Técnico / Administrativo: 23%**
- **Operativo: 6%**

En el 2024, ASECCSS reafirmó su compromiso con el desarrollo del talento humano a través de la ejecución de un plan estratégico de formación que incluyó un total de 94 capacitaciones externas, logrando una participación acumulada de 1,556 asistencias. Con una planilla activa de 431 colaboradores, se aseguró que todos participaran en al menos una o dos capacitaciones, alcanzando un promedio de 3.6 capacitaciones por persona capacitada. Este esfuerzo refuerza la prioridad de la Organización por fortalecer las competencias del equipo y alinear el desarrollo profesional con los objetivos institucionales. De cara a los próximos períodos se trabajará en contemplar los datos según género.

## **| Nuestra evaluación del desempeño**

Desde el 2022, en ASECCSS iniciamos con el proceso de evaluación del desempeño, utilizando en ese momento una herramienta en Excel como punto de partida. En el 2023, logramos dar un paso importante al sistematizar este proceso a través del portal de talento, y para el 2024, el proceso se llevó a cabo al 100% dentro del sistema, consolidando así su operatividad y eficiencia. Para la evaluación de desempeño se toma en cuenta a todo el personal activo de ASECCSS.

Durante el 2024, se evaluaron 380 colaboradores de un promedio de 420 colaboradores activos al cierre del año, lo que representa una participación del 90.48%. Los colaboradores que no participaron en la evaluación corresponden a casos de reciente ingreso, cambios o ascensos de puesto, posiciones temporales, así como licencias de maternidad, entre otros motivos específicos.

## **| Cultura y liderazgo**

Para trabajar la cultura organizacional, hemos llevado a cabo acciones específicas para alinearla con el logro de nuestros objetivos estratégicos. Se han implementado programas y prácticas que refuerzan los valores fundamentales de la organización, promoviendo una cultura centrada en la innovación, la colaboración y el compromiso.

Para reforzar estos esfuerzos, se han establecido iniciativas destinadas a mejorar la comunicación interna, asegurando que todos los miembros del equipo estén alineados con la visión estratégica de la empresa. Estas acciones se han diseñado con el propósito de cultivar una cultura organizacional que respalde y facilite el logro de los objetivos estratégicos, garantizando un ambiente propicio para el crecimiento sostenible y la excelencia operativa.

Desde el año 2021, hemos implementado la medición del clima organizacional mediante la aplicación de la encuesta Gallup Q12. Esta encuesta se ha convertido en una herramienta ágil y efectiva para obtener retroalimentación de nuestros empleados, ofreciendo una visión rápida y fácil de su satisfacción y compromiso. Los resultados obtenidos a través del Q12 revelan una sólida correlación entre el compromiso de los empleados y el rendimiento general de la organización.

Con base en estos resultados, cada líder de equipo ha desarrollado planes de acción específicos para elevar el nivel de satisfacción de los colaboradores. Estos planes buscan abordar áreas identificadas en la encuesta, con el objetivo de fortalecer la conexión y compromiso de nuestro talento.

Adicionalmente, hemos implementado herramientas y programas de capacitación destinados a mejorar las habilidades y competencias de nuestros líderes. Estas iniciativas están diseñadas para fortalecer el liderazgo en todos los niveles, fomentando un ambiente de trabajo basado en la confianza, la comunicación efectiva y la motivación.

## **Relaciones Laborales**

ASECCSS promueve como parte del ambiente laboral el respeto por la diversidad, inclusión y la no discriminación a nuestras partes interesadas internas y externas, a través de sus políticas internas y de los diferentes canales de denuncia a disposición de estos, en casos donde consideren que sus derechos están siendo irrespetados.

Como parte de las acciones en la materia, realizamos capacitaciones al personal en temas relacionados con el acoso y hostigamiento laboral y sexual. De igual manera, evitamos represalias respaldados en nuestro código de ética y en los lineamientos propios del área de talento humano.

Además, en el marco de nuestra política de Derechos Humanos ASECCSS rechaza categóricamente cualquier forma de trabajo forzoso u obligatorio y cualquier forma de esclavitud y, se esfuerza en prevenir el trabajo infantil en todas sus operaciones y relaciones comerciales con sus proveedores.



## | Libertad de asociación y negociación colectiva



Desde 1996, los colaboradores de ASECCSS cuenta con su propia Asociación Solidarista: ASEASECCSS quien tiene 28 años de acompañar a los colaboradores y brindarles soluciones económicas, de ahorro y de bienestar para sus asociados y sus familias. Actualmente, cuenta con una base afiliativa del 90.4%, se rige por la Ley de Asociaciones Solidaristas y es de libre afiliación.

## | Planes y apoyos para la jubilación



ASECCSS de acuerdo a las leyes y normas, se apega a la Ley de Protección al Trabajador N° 7983. Este plan es un complemento al régimen de invalidez, vejez y muerte de la Caja Costarricense de Seguro Social para la jubilación, la cual consiste en que el patrono aporte un 3% del salario mensual de cada colaborador para poder crear el fondo de Capitalización Laboral.

Además, para los colaboradores que forman parte de la Asociación Solidarista, ASECCSS aporta hasta un máximo del 5.33% de aporte patronal.

## 4.3 Comités y Delegados

Los miembros de los Comités y Delegados son asociados elegidos por sus compañeros en los centros de la CCSS, y desempeñan un papel fundamental como embajadores de la marca ASECCSS. Su labor es clave, ya que llevan a lo más alto los valores solidaristas que nos definen, promoviendo un sentido de comunidad y compromiso dentro de la organización.

Cada uno de ellos realiza una labor destacable, trabajando incansablemente para representar los intereses de sus compañeros y contribuir al bienestar colectivo. En las Oficinas Centrales de ASECCSS se encuentra la Oficina de Comités y Delegados, un espacio dedicado a ofrecer asesoría, guía y el soporte necesario para que puedan desempeñar su rol con la mayor eficacia.





## 1. Actividades por desembolso

**Cuadro 24. Actividades por desembolso y montos asignados**

Actividad	Cantidad de actividades apoyadas	Montos asignados o utilizados
Día del Padre y la Madre	167 actividades	¢96,854,520
Fin de Año	163 actividades	¢111,273,120
Deportivas, recreativas y culturales	152 actividades	¢58,560,300

Fuente: Elaboración propia de ASECCSS

### Impacto generado

Estas actividades promovieron el fortalecimiento de los lazos familiares, el acceso a espacios de recreación y el bienestar físico y mental de los asociados. Se estima que más de 20,000 personas participaron en estas iniciativas, logrando un impacto positivo en las comunidades atendidas.

## 2. Participación de líderes solidaristas

### Capacitaciones realizadas

Se llevaron a cabo **33 capacitaciones**, tanto virtuales como presenciales

### Webinarios realizados

Se organizaron **5 webinarios**

## Impacto generado

Las capacitaciones beneficiaron a 132 líderes solidaristas, quienes adquirieron herramientas para gestionar proyectos y actividades en sus comunidades. Asimismo, los webinarios impactaron a 519 participantes, fortaleciendo el intercambio de conocimientos y el trabajo en red.

### 3. Cantidades totales relacionadas con recursos invertidos y personas beneficiadas

#### Capacitaciones

Recursos invertidos: **₡0**  
Personas beneficiadas: **132**

#### Webinarios

Recursos invertidos: **₡375,000**  
Personas beneficiadas: **519**

#### Patrocinios especiales

Recursos invertidos: **₡22,111,911.28**  
Personas beneficiadas: **16,661**

## Impacto generado

Las ayudas especiales facilitaron la realización de actividades que beneficiaron directamente a 16,661 personas, promoviendo la inclusión y el acceso a recursos claves para satisfacer necesidades prioritarias. Estas acciones generaron un efecto positivo en la calidad de vida de los asociados y en el desarrollo social de los trabajadores de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) involucrados.

En conjunto, las actividades, capacitaciones y patrocinios realizados reflejan un impacto significativo, contribuyendo al bienestar y fortalecimiento de las comunidades atendidas mediante una gestión eficiente de los recursos asignados.

# 5. Eje #3 Ambiental



## 5.1 Nuestra Solidaridad Ambiental

En ASECCSS mantenemos nuestro compromiso por mejorar nuestro desempeño ambiental año tras año. Por tal motivo, promovemos los principios de prevención, responsabilidad y mejora continua a través de nuestra Política de Sostenibilidad, con la que reforzamos nuestra búsqueda por proteger y conservar el ambiente a través de la gestión de los impactos ambientales de nuestras actividades.

Para este período de reporte 2024, los indicadores que se presentan corresponden a las principales unidades de negocio de ASECCSS (Oficinas Centrales, Los Jaúles Club Campestre, Hotel y Villas Nacazcol y Hotel y Villas Papagayo), de tal forma que no contempla de momento datos de las sucursales. No obstante, trabajaremos por ir ampliando este alcance cada año.

En este año llevamos a cabo diferentes iniciativas para garantizar la mejora continua en el desempeño ambiental de nuestras actividades, y para ello trabajamos en:



- Participación en el Programa Bandera Azul Ecológica en nuestras 3 unidades de negocio, una sucursal, además de hogares sostenibles de colaboradores.



- Desarrollamos más de 40 actividades como parte de nuestro programa de capacitación y sensibilización ambiental a colaboradores y partes interesadas externas con más de 2,300 de participaciones.



- Obtención del Galardón Alberto Martén, con una nota de 100% en el pilar de Responsabilidad Ambiental



- Participación de 171 personas en nuestro programa de Voluntariado Manos Solidarias

## Energía

El consumo de energía en ASECCSS se gestiona a través de medidas y controles dirigidas a la reducción, tales como instalación de luminaria LED, sustitución de equipos de aires acondicionados más eficientes, aprovechamiento de iluminación natural, sectorización de iluminación, entre otros.

**Cuadro 25. Consumo total de energía.  
2024**

Fuente	2023	2024	Variación
Electricidad	6,345.17	6,583.38	3.75

\*Datos en gigajulios (GJ)

Durante el 2024, se registró un leve incremento en el consumo de electricidad debido principalmente a las remodelaciones ejecutadas en las unidades de negocio. No obstante, como parte de las acciones para mitigar este impacto, se continuó con la instalación de luminaria, la sustitución de lámparas convencionales por lámparas con fotoceldas y la instalación de equipos tecnológicos más eficientes.

En el caso de la unidad de negocio AV Resorts, se cambió el servicio de limpieza de las habitaciones bajo un sistema de demanda o por expresa solicitud del huésped, lo que genera ahorros tanto en el consumo de agua, electricidad y detergentes.

## Combustible

Durante el 2024, ASECCSS inició el registro del consumo de combustible enfocado en sus principales fuentes como la flotilla vehicular y gas LP de la piscina de Los Jaúles Club Campestre y los centros de los lavados.

**Cuadro 26. Consumo total de combustibles.  
2024**

Fuente	2024
Gas LP	2,885.55
Gasolina	135.00
Diesel vehículos	442.46
<b>Total</b>	<b>3,463.02</b>

\*Datos es gigajulios (GJ). En el caso de los combustibles fósiles, el dato registrado es en unidades de litros. Por lo que se utilizan los datos de poder calórico (MJ/L) y se realiza su conversión a unidades de GJ (1 GJ = 1000 MJ).

A pesar de que no se cuentan con datos de comparación con años anteriores, durante el período del 2024, los esfuerzos se centraron en identificar, mejorar las metodologías de recolección de los datos y ampliar el alcance hacia otras fuentes de consumo de combustible que estén bajo el control operacional de ASECCSS.

Como ejemplo de esas acciones, se rescata la implementación del proyecto de Flotilla BAC, el cual consiste en una administración del ecosistema vehicular de ASECCSS con el fin de mejorar el control del recurso en términos de rendimiento, transacciones, consumo, liquidaciones y otros rubros.

En línea con nuestro compromiso con el medio ambiente, ASECCSS ha instalado 4 cargadores para vehículos eléctricos, distribuidos en cada una de nuestras unidades de negocio. Esta acción no solo fomenta el uso de alternativas de transporte más sostenibles, sino que también refuerza nuestro compromiso con la sostenibilidad y la reducción de la huella de carbono.

## Agua

El consumo de agua representa un aspecto importante en ASECCSS debido al giro de sus unidades de negocio. Por tanto, buscamos gestionar acciones de reducción bajo el control operacional que maximicen un uso racional del recurso.

Las oficinas principales de ASECCSS y sus unidades de negocio se abastecen mediante fuente de terceros como el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, ASADAS y fuentes propias.

**Cuadro 27. Consumo total de agua.  
2024**

Fuente	2023	2024	Variación
Acueducto (AyA)	4.56	11.00	141.22%
ASADA	33.91	15.38	-54.64%
Fuentes propias	14.82	5.81	-60.79%
<b>Total</b>	<b>53.29</b>	<b>32.29</b>	<b>-39.40</b>

\*Datos en megalitros.

Como parte de la estrategia de eficiencia, durante el período 2024 se realizaron acciones de sensibilización tanto a colaboradores como a partes interesadas externas. Igualmente, se sustituyeron grifos manuales por grifos tipo push, sustitución de bañeras con tinas por duchas eficientes y contamos una cultura preventiva de mantenimiento y revisión del sistema de tubería de abastecimiento.

De igual manera, en el caso de la unidad de negocio AV Resorts, se cambió el servicio de limpieza de las habitaciones bajo un sistema de demanda o por expresa solicitud del huésped, lo que genera ahorros tanto en el consumo de agua, electricidad y detergentes.

## **Efluentes**

Las aguas residuales de ASECCSS son de origen ordinario, y sus efluentes se disponen mediante alcantarillado sanitario, tanques sépticos y una planta de tratamiento de aguas residuales bajo nuestro control.

Para las aguas residuales que se gestionan a través del alcantarillado sanitario, se cuenta con una certificación emitida por el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados donde se garantiza que las aguas de oficinas centrales se tratan en la PTAR Los Tajos.

Los efluentes tratados mediante tanques sépticos cuentan con un plan de limpieza gestionado a través de un proveedor, con el que se verifica que cumpla con los requisitos mínimos que establece la ley para la prestación del servicio de limpieza de tanques sépticos y trampas de grasa.

En el caso de la planta de tratamiento se encuentra ubicada en el Hotel y Villas Papagayo, cuenta con un caudal de 35.0 m<sup>3</sup>/día y opera de forma continua, garantizando el cumplimiento de los parámetros que establece la legislación. Además, esta planta se destaca por el aprovechamiento de la totalidad de su caudal para reúso en riego y en el caso de los sólidos como abono orgánico de las áreas verdes.

Finalmente, como parte de una gestión adecuada relacionada con las aguas residuales procuramos utilizar productos de limpieza y lavado con características de biodegradabilidad, así como también filtros a nivel de las cocinetas y comedores para evitar verter restos orgánicos por el fregadero.



## Emisiones

Conscientes de la importancia de la gestión de las emisiones en el marco relacionado con la mitigación al Cambio Climático, durante el 2024 ASECCSS llevó a cabo una iniciativa estratégica denominada Alineamiento hacia la Carbono Neutralidad. Esta aborda un modelo de ordenamiento en cuanto a las metodologías existentes de recolección de datos.

La iniciativa propició la conformación de un Comité de Carbono Neutralidad integrado por colaboradores representantes de áreas relacionadas con las fuentes de emisiones de ASECCSS.

Como principal resultado, se elaboró una matriz donde se identificaron las fuentes de emisión de gases de efecto invernadero de las oficinas centrales de ASECCSS, así como la definición de mejoras de los datos. Esta matriz fue revisada en la aceleradora de Carbono Inventario liderada por la Alianza Empresarial para el Desarrollo con sus respectivas recomendaciones.

**Cuadro 28. fuentes de emisión de gases de efecto invernadero de las oficinas centrales de ASECCSS**

Categoría	Fuente
Directas de GEI (alcance 1)	
Indirectas por energía (alcance 2)	
Otras indirectas (alcance 3)	

## Consumo de Papel

En ASECCSS estamos comprometidos en optimizar y reducir el consumo de papel a través de la digitalización de diversos procesos internos y externos, lo que a su vez nos permite, ser más ágiles y eficientes.

Además, durante el período de reporte, la Organización llevó a cabo un proyecto para sustituir las impresoras individuales de las oficinas por centros de impresión ubicados en espacios comunes, con el fin de llevar un mejor control de las impresiones por departamento. El resultado es una disminución en el consumo de resmas de papel, que en el 2024 fue del 46%.

**Cuadro 29. Consumo total de papel.  
2024**

Fuente	2023	2024	Variación
Papel	3300	1782	-46%

\*Datos en resmas.

La organización procura también adquirir resmas de papel con certificaciones ambientales como el Programa para el Reconocimiento de Certificación Forestal (PEFC), que garantiza la producción del material en bosques controlados.

## Gestión de Residuos

Con el fin de mejorar nuestro impacto ambiental, ASECCSS definió un programa para la gestión integral de los residuos generados en los procesos, productos y servicios, en cuál contempla la segregación, almacenamiento y disposición para su posterior tratamiento. La recolección de los residuos se realiza a través de gestores autorizados por el Ministerio de Salud bajo el principio de aprovechamiento a través del reciclaje y la reutilización.

La clasificación de los residuos en ASECCSS se realiza según las siguientes categorías:



\*Los residuos bioinfecciosos son gestionados por el proveedor que administra los consultorios médicos, por lo que no se contemplan en el reporte.

Durante el año 2024 se realizaron diferentes actividades y campañas enfocadas en la reducción y reutilización de los residuos. Uno de ellos consiste en nuestra campaña “Cada tapa cuenta”, donde involucramos tanto a colaboradores como a personas asociadas a recolectar tapas plásticas, con el objetivo de recuperar el material y entregarlo a la organización DonaTapa para la creación de pasarelas que serán colocadas en las playas de Parques Nacionales facilitando el acceso al mar a personas con discapacidad. Durante la campaña recolectamos un total de 180 kg de tapas plásticas.

De igual manera, durante el periodo se realizaron diversas capacitaciones relacionadas con la gestión de los residuos y se trabajó en el establecimiento de normativa interna. Tales esfuerzos se traducen en una disminución de un 5.1% de los residuos ordinarios y un 2.2% de los residuos valorizables con respecto al año 2023.

### Cuadro 30. Gestión de residuos. 2024

Fuente	2023	2024	Variación
Residuos Ordinarios	260.2	246.7	-5.1%
Residuos valorizables (reciclaje)	13.3	13	-2.2%
<b>Total</b>	<b>273.5</b>	<b>259.7</b>	<b>-5%</b>

\*Datos en toneladas.



## 5.2 Programa Bandera Azul Ecológica

Por segundo año consecutivo ASECCSS obtuvo el galardón del Programa Bandera Azul Ecológica en todas las unidades de negocio.

Además, en el marco de la mejora continua, durante el 2023 la Organización mejoró la nota de algunas de sus sedes y obtuvo estrellas adicionales por la participación en la categoría de Hogares Sostenibles y la gestión de residuos a través del programa *Ecoins*.

### Resultados período 2023:

- **Unidad Central:** 2 estrellas blancas, 1 estrella plateada y 1 estrella verde
- **Jaúles Club Campestre:** 2 estrellas blancas
- **Hotel y Villas Nacazcol:** 2 estrellas blancas
- **Hotel y Villas del Papagayo:** 2 estrellas blancas

Para alcanzar estos resultados, se implementaron acciones enfocadas en reducir el consumo de agua, electricidad, combustible, papel y la generación de residuos. Asimismo, se llevaron a cabo iniciativas de educación ambiental, adaptación al cambio climático y actividades de voluntariado.

En el 2023, cuatro colaboradoras obtuvieron el galardón de Bandera Azul Ecológica en la categoría de Hogares Sostenibles, lo que también permitió que la Unidad Central obtuviera la estrella verde por el acompañamiento a estos hogares.

Con el objetivo de mejorar continuamente y reafirmar su compromiso con la sostenibilidad, para el período 2024 ASECCSS continúa participando en el programa con la aspiración de reducir el impacto ambiental, asimismo, se incentivó a más colaboradores a participar en la categoría de Hogares Sostenibles que también forman parte del PBAE. En el mes de julio 2025 se tendrá el resultado de este programa para el período 2024.



### 5.3 Programa de Voluntariado

Este programa está alineado con la estrategia de triple solidaridad de ASECCSS, por lo que trabaja desde un enfoque económico, social y ambiental para contribuir al bienestar integral de las partes interesadas de ASECCSS, a través de la adopción de prácticas sostenibles basadas en los principios del solidarismo.

En el 2024, se fortaleció significativamente la identidad del programa de voluntariado, lo que llevó a la adopción del nombre "Manos Solidarias", para destacar el compromiso, la unión y los esfuerzos colectivos para generar un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

El Programa Manos Solidarias fortalece el sentido de pertenencia con la organización, permite desarrollar habilidades personales y profesionales, promueve prácticas sostenibles y proporciona a las personas voluntarias una sensación de satisfacción que mejora su bienestar físico y emocional.

Los públicos beneficiados incluyen ONG, personas colaboradoras, personas asociadas, gobiernos locales e instituciones públicas.

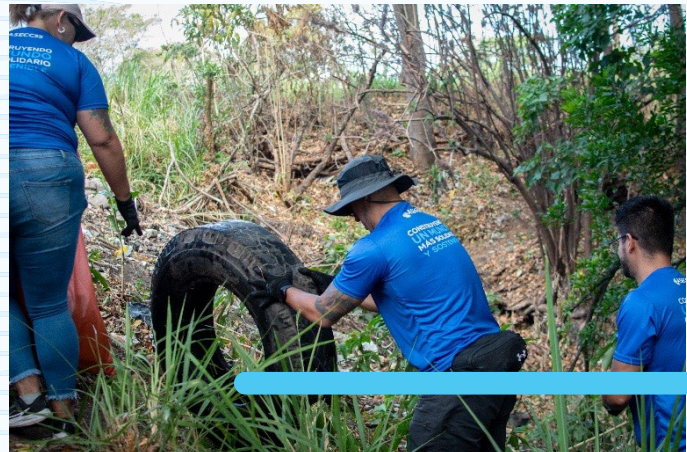
En la tabla se desglosan los voluntariados, la cantidad de participantes, los lugares y resultados.

**Cuadro 31. Actividades de Voluntariado.  
2024**

Actividad	Participantes	Lugares	Resultado
Recolección de residuos	39	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Río María Aguilar</li> <li>• La Fortuna de San Carlos</li> <li>• Hospital San Vicente de Paul</li> </ul>	287 kg de residuos recuperados
Reforestación	38	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los Jaúles, Club Campestre</li> <li>• PTAR Los Tajos</li> </ul>	162 árboles sembrados
Poblaciones en vulnerabilidad	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hogar Fundación María</li> </ul>	Acompañamiento a 41 personas adultas mayores
	42	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parque de Nicoya</li> </ul>	Recolección de víveres para una asociada en condición de vulnerabilidad
Educación y cuidado del ambiente	18	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de Salud Carmen de Montes de Oca</li> </ul>	Charlas de sensibilización sobre el cuidado del medio ambiente
	19	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundación Parque Metropolitano La Libertad</li> </ul>	Mantenimiento de 600 m de sendero
<b>Total</b>	<b>171 participantes</b>		

Fuente: Elaboración propia de ASECSS

Desde que el Programa Manos Solidarias inició en el año 2022, se han realizado voluntariados de tipo ambiental y social, logrando un total de 1268 horas de trabajo voluntario. En el 2024, específicamente, se realizaron **684** horas de voluntariado





# 6. Unidades de Negocio



## 6.1 Los Jaúles Club Campestre



Los Jaúles Club Campestre es un espacio diseñado para ofrecer a nuestros asociados y sus familias un lugar de esparcimiento, bienestar y calidad de vida. Desde su creación, Los Jaúles ha sido sinónimo de recreación, salud y convivencia, proporcionando una alternativa integral para quienes buscan disfrutar de la naturaleza, practicar deportes o simplemente relajarse en un ambiente seguro y amigable.

### | Alcances operativos 2024

Los Jaúles Club Campestre obtuvo los siguientes alcances operativos durante el período 2024:

#### A. Inicio de cambio corporativo de ASECCSS

Durante el 2024, se llevó a cabo un proceso integral de renovación de imagen para el Club, el cual incluyó el cambio de nombre a "Los Jaúles Club Campestre", un rediseño completo de su logo y la creación de un libro de marca. Este rediseño también abarcó la actualización de la señalización en los principales edificios del Club y la instalación de un nuevo rótulo. Además, se desarrolló un sitio web que centraliza toda la información relevante y de interés tanto para los asociados como para los socios, mejorando así la comunicación y accesibilidad de los servicios del Club.

## **B. Obtención Bandera Azul Ecológica**

Se implementó un plan estratégico enfocado en la operativa general del Club, con el objetivo de mantener la insignia ecológica por segundo año consecutivo. Este plan incluyó diversas acciones sostenibles que aseguraron el cumplimiento de los estándares ambientales requeridos, reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente en todas las operaciones del Club.

## **C. Finalización del proyecto de baños para cabañas**

Se concluyó exitosamente el proyecto de renovación de baños para las cabañas, con la construcción e implementación de 8 nuevas unidades. Esta mejora optimiza la experiencia de nuestros visitantes, garantizando comodidad y modernidad en las instalaciones, en línea con nuestro compromiso por ofrecer un servicio de calidad.

## **D. Remodelación de salones y áreas de arrendamiento**

Se llevó a cabo la remodelación externa de los salones Principal, Cristal y Sala Multiusos, mejorando su apariencia y funcionalidad. Adicionalmente, se realizó el cambio de techos en las cabañas y ranchos, asegurando una infraestructura más moderna, segura y confortable para nuestros asociados y visitantes



## **E. Remodelación del área de Sport Bar**

Se realizó la remodelación general del área de Sport Bar. Esta renovación contribuye a mejorar la experiencia de los visitantes, fortaleciendo la oferta de servicios del club.

## **F. Arrendamiento del Restaurante La Hoja**

Se realizó la remodelación y ejecución contractual para brindar una opción gastronómica para los asociados, socios y sus familias. Esta iniciativa busca enriquecer la experiencia en el club, brindando un ambiente acogedor y variado para el disfrute de todos los miembros.

## **G. Inicio de estrategia comercial:**

Se inicia una estrategia comercial enfocada en el posicionamiento de los tipos de membresías y arrendamiento de áreas para eventos especiales. Esta estrategia busca aumentar la atracción y fidelización de nuevos socios, ofreciendo opciones personalizadas de acceso al Club y brindando a las empresas, grupos y familias la posibilidad de organizar eventos memorables en nuestras instalaciones.

## **H. Instalación de cargadores para vehículos eléctricos**

Se ejecuta el proyecto de instalación de dos cargadores para vehículos eléctricos, como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la movilidad ecológica

## I. Inicio del proyecto de cancha sintética

Se dio inicio al proyecto de construcción de la cancha sintética, con el objetivo de fortalecer el área deportiva y de esparcimiento del Club. Esta mejora está diseñada para ofrecer a nuestros asociados un espacio moderno y funcional, ideal para la práctica de deportes, promoviendo un estilo de vida saludable y fomentando la interacción social en un ambiente adecuado y de calidad.

## J. Inicio del proyecto de postes de alumbrado eléctrico

Se inicia el proyecto de reemplazo de postes de alumbrado eléctrico, como parte de la remodelación integral de los parqueos del Club. Este proyecto busca mejorar la iluminación y seguridad en las áreas de estacionamiento.



## | Alcances financieros 2024

Los Jaúles Club Campestre realiza una gestión financiera enfocada en el incremento de ingresos, obteniendo una utilidad operativa anual de ₡108.000.000 millones de colones.

Los principales parámetros para lograr el impacto financiero fueron los siguientes:

- 1** Estrategia comercial enfocada en el posicionamiento de los diferentes tipos de membresías, potenciando las condiciones de cada una de éstas.
- 2** Mercadeo y arrendamiento de las áreas del club acondicionadas para la ejecución de actividades y eventos especiales de asociados, socios y sus familias.
- 3** Incremento en el valor del “Pase del Día” para gestionar una mejora en la visitación del Club y controles de ingreso.



## 6.2 AV Resorts



Durante el 2024, AV Resort logró una significativa reducción de la pérdida operativa, pasando de 229.81 millones de colones en el 2023 a 134.04 millones de colones en el 2024, lo que representa una disminución de 95.77 millones de colones en comparación con el año anterior.

### Principales logros para la mejora de los resultados

- **Política contable sólida:** Se elaboró una política contable detallada que asegura coherencia y transparencia en la presentación de los estados financieros, alineada con los principios de la NIIF 15 y adaptada a las operaciones específicas de nuestra Asociación.
- **Manual de procedimientos:** Se desarrolló un manual completo para el manejo de las cuentas de ingreso diferido pasivo, lo que facilita el seguimiento y auditoría, garantizando una gestión financiera transparente y eficiente.
- **Análisis de ocupación y estrategia comercial:** Se llevó a cabo un análisis exhaustivo de la ocupación por temporada y producto hotelero, lo que permitió fortalecer la estrategia comercial, enfocada en incentivar los planes vacacionales y aumentar las noches de alojamiento, como pilares para la generación de ingresos.

- **Devolución de villas alquiladas:** Se devolvieron 20 villas que se alquilaban a terceros, lo que resultó en una reducción significativa de los gastos por alquiler, además de la disminución de los costos asociados a servicios públicos, mantenimiento de instalaciones y abastecimiento de menaje.
- **Contención de gastos:** Se implementó una política de contención de gastos a nivel administrativo y operativo, contribuyendo a la optimización de recursos.

## Acciones clave de mejora en el hotel

- Transformación de 12 habitaciones en 8 villas tipo 22 (finalización proyectada para marzo 2025).
- Remodelación de la piscina Morgan.
- Construcción de un Sport y Wet Bar.
- Renovación de techos en Villas 500 y pisos en Villas 22 Superior (finalización proyectada para abril 2025).
- Adquisición de una buseta para el transporte de huéspedes.
- Construcción de una nueva piscina (finalización proyectada para marzo 2025).
- Construcción de una nueva batería de baños.
- Reapertura del servicio del restaurante.
- Mantenimiento de la cancha de tenis y del área multiusos.
- Remodelación de la recepción en Nacazcol.
- Mejoras en el supermercado y comedor de colaboradores.
- Desarrollo de una sala de entretenimiento.
- Creación de nuevas oficinas administrativas.





## Iniciativas estratégicas adicionales

- **Convenio Público-Privado:** Desde abril de 2024, se inició un acercamiento con el gobierno local para fortalecer la cooperación en el mejoramiento de la infraestructura vial que da acceso a nuestras instalaciones.
- **Concesión Papagayo:** Al finalizar el año, se completó con éxito el proceso administrativo para ampliar la concesión de Papagayo, extendiendo el plazo de explotación comercial hasta 2046.

## Proyección para 2025

La mejora continua en infraestructura, servicio al cliente y finanzas seguirán siendo una prioridad durante el 2025, con el objetivo de consolidar los logros obtenidos y alcanzar una ganancia operativa en AV Resort. Los resultados financieros proyectados reflejan un panorama positivo para el próximo año.





# Informe de Tesorería 2024



## 7.1 Mensaje de Tesorería

### Estimados asociados de ASECCSS,

Me dirijo a ustedes en mi calidad de Tesorero de la Junta Directiva para presentarles el informe de gestión financiera correspondiente al período 2024. Este informe refleja el compromiso y la dedicación de nuestra asociación para garantizar el bienestar económico y social de todos nuestros asociados y sus familias.

Durante el año 2024, la Asociación ha trabajado arduamente para brindar una administración óptima del flujo de caja, una adecuada gestión de las inversiones financieras, así como una planificación y control presupuestario eficientes, adicional hemos evaluado proyectos de inversión, definiendo estrategias de fondeo interno y externo, y gestionado responsablemente los riesgos financieros.

En términos de activos, ASECCSS alcanzó los **¢506,186 millones**, lo que representa un crecimiento de **¢14,757 millones**, en comparación con el año anterior. El activo productivo, que incluye la cartera de crédito y las inversiones, representa el **95.9%** del total de activos, permitiéndonos obtener una excelente rentabilidad económica durante este período.

La cartera de crédito presentó un crecimiento del **5.41%** respecto a diciembre del 2023, con un aumento absoluto de **¢22,586 millones**, además nuestra estrategia de inversiones ha registrado resultados positivos, con un rendimiento promedio del 4.69% y un portafolio total de inversiones que asciende a **¢62,424 millones** al 31 de diciembre del 2024.



**José A. Fonseca García**  
Tesorero Junta Directiva

En cuanto a los pasivos, al 31 de diciembre del 2024, estos presentaron un crecimiento del **5.64%** (**¢4,967 millones**) en comparación con diciembre del 2023. La composición de nuestros pasivos refleja un crecimiento en los fondos y ahorros por pagar, que representan la cuenta más importante con un 38% del total del pasivo.

Finalmente, nuestro patrimonio solidarista alcanzó la suma de **¢413,188 millones**, un incremento del **2.43%** respecto al año anterior; este incremento nos permite abarcar cada vez más las necesidades de nuestros asociados, contando con los recursos necesarios para suplirlas.

Es importante destacar que el monto de los excedentes por distribuir asciende a **¢32,025 millones**, con una Rentabilidad del Patrimonio (ROE) del **8.49%**, lo que nos posiciona como la segunda institución del sistema financiero nacional con la mejor rentabilidad obtenida durante este 2024.

La baja del excedente con respecto al 2023 se debe principalmente a la estimación de cartera que durante el año registró la suma de **¢10,908 millones** en cumplimiento con la NIIF9 Instrumentos Financieros, por ello, resaltamos la importancia de mantener al día sus operaciones crediticias para no afectar los excedentes por distribuir.

Agradecemos su confianza y apoyo continuo. Seguiremos trabajando con el mismo compromiso y dedicación para garantizar el bienestar de todos nuestros asociados.

*"La calidad nunca es un accidente; siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia."*

*- John Ruskin-*

## 7.2 Entorno Económico

Para el año 2024, el escenario internacional estuvo marcado por varios eventos y tendencias claves en cuanto a conflictos y tensiones geopolíticas, que tuvieron repercusiones globales en términos de seguridad y economía, sin embargo, la economía costarricense mostró un desempeño positivo en las principales variables macroeconómicas.

Además, 2024 fue un año de elecciones globales, con más de 70 países celebrando nuevas candidaturas. Destacó el regreso de Trump a la presidencia de Estados Unidos, un suceso que ha generado una mezcla de expectativas y preocupaciones tanto dentro como fuera de Estados Unidos, especialmente en América Latina, donde se anticipan posibles tensiones comerciales y migratorias.

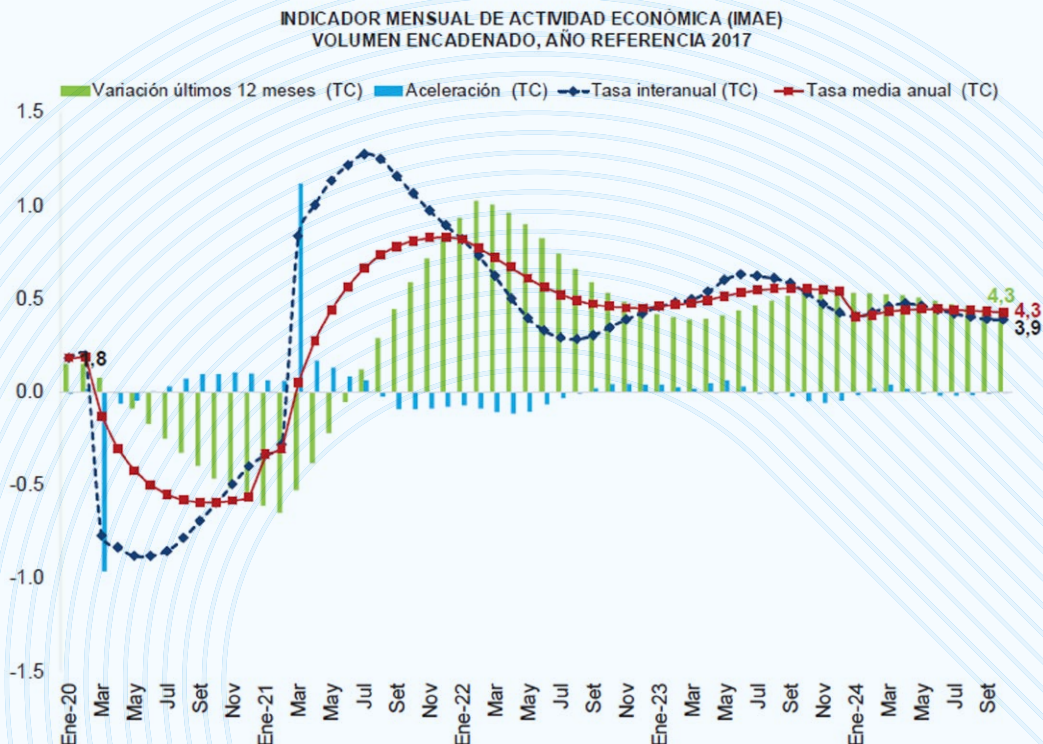
Los organismos internacionales prevén un crecimiento de la economía mundial en torno al **3.3%** anual en el trienio **2024-2026**. Este crecimiento se plantea en un entorno de mayor incertidumbre, relacionado con el aumento de las tensiones comerciales, disrupciones en las cadenas de suministro, una escalada en los conflictos geopolíticos, dificultades en materia de política fiscal en algunos países debido al alto nivel de deuda pública, así como los inciertos efectos económicos de los fenómenos climatológicos adversos, cada vez más frecuentes e intensos a nivel mundial.

En materia de inflación internacional, el proceso de reducción continúa, aunque a un ritmo más pausado, en buena medida por la prevalencia de altos precios en los servicios. El aumento considerable en la incertidumbre global antes comentado, exige prudencia en la política monetaria. Los bancos centrales de economías avanzadas actúan con cautela.

En Costa Rica, la actividad económica crece más del **4.0%** valor que supera las tasas previstas para los principales socios comerciales y de las naciones clasificadas en el grupo de ingreso medio alto para el 2024 (**2.1%** y **3.3%** en ese orden), en términos interanuales creció **3.9%** a octubre del 2024, menos en **1.4 puntos porcentuales (p.p)** en relación con igual mes del 2023. El incremento medio de la actividad económica en los primeros diez meses del 2024 se ubicó en **4.3%**.

El régimen definitivo (RD) creció **2.0%** en términos interanuales y alcanzó un crecimiento de enero a octubre de **3.3%**, las que mayormente crecieron son: los servicios profesionales, transporte, servicios financieros y comercio. Así mismo, se presenta un crecimiento significativo de la producción de los regímenes especiales (RE) con un incremento interanual en octubre de **11.7%**, en el transcurso del 2024 la contribución porcentual a la tasa de crecimiento del IMAE del RE casi que se duplicó a lo largo del año, mientras que en enero fue de **27.4%** en octubre alcanzó **52.1%**.

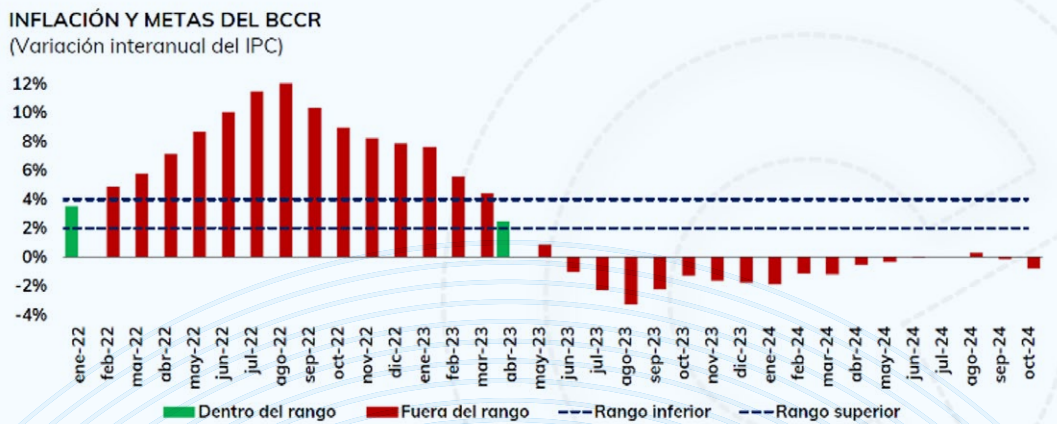
**Gráfico 24.**



Fuente: Banco Central de Costa Rica

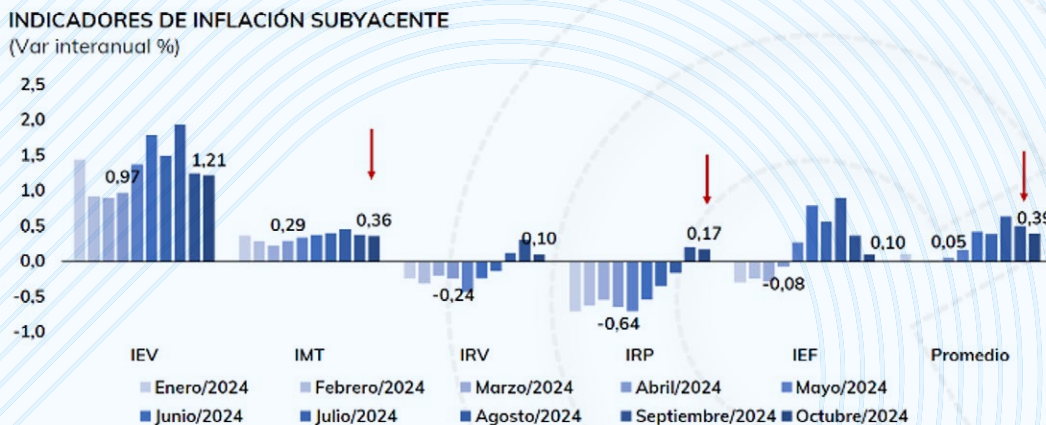
Según las estimaciones del Ministerio de Hacienda en cuanto a la coyuntura económica de Costa Rica, el crecimiento de la economía nacional se revisó al alza en **0,1 puntos porcentuales (p.p.)** con respecto a la estimación presentada, por otra parte, el año 2024 inicio con una deflación o inflación negativa de **(-1.87p.p.)**, y alcanzó un valor ligeramente positivo de **(1%)** al cierre de año con **(0.84p.p)** de inflación general, que contrasta con la tasa negativa del trimestre previo, cuyo objetivo es que en el mediano plazo la inflación converja a la meta definida por la Junta Directiva del BCCR (**3% ± 1 p.p.**), mientras que la inflación global se proyectó en **(5.8p.p)** en el entorno internacional, lo que refleja una mayor estabilidad de precios en el país en comparación con muchas otras economías, logrando un desempeño económico sólido en el 2024.

**Gráfico 25.**



Fuente: Banco Central de Costa Rica. CEFSa.

**Gráfico 26.**



Fuente: Banco Central de Costa Rica; CEFSa.

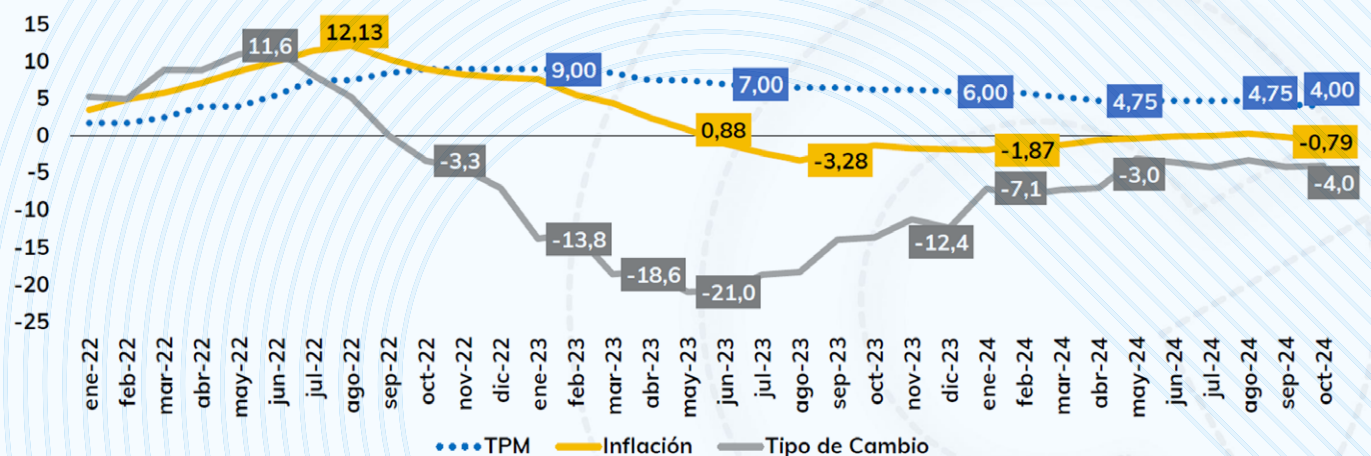
Las expectativas de inflación, brindadas por el Banco Central, continúan en un rango de tolerancia alrededor de la meta de inflación, en noviembre pasado, la mediana de las expectativas de inflación de la encuesta de 12 y 24 meses fue de **2.0%** y **3.0%** respectivamente, mientras que las de mercado estuvieron en **1.7%** y **2.4%** para esos plazos.

Los modelos de proyección del BCCR señalan que en los próximos trimestres la inflación general retornará a valores positivos, con un ingreso al rango alrededor de la meta al tercer trimestre del 2025.

Coherente con ello, los bancos centrales de las economías avanzadas y emergentes han optado por continuar con la flexibilización de su política monetaria, el Banco Central de Costa Rica BCCR, ha ajustado la TPM (Tasa de Política Monetaria), al cierre del 2023 llegando al **6.00%**, reflejando una política monetaria más restrictiva para combatir la inflación, a diciembre 2024 se redujo a **4.00%** este indicador disminuyó en **200 p.b** de forma interanual. Al igual que lo ha hecho hasta el momento el BCCR en su política monetaria, estará basada en un análisis prospectivo de la inflación y de sus determinantes macroeconómicos, así como de los riesgos cuya materialización puedan desviar a la inflación de su trayectoria central.

**Gráfico 27.**

**TASA DE POLÍTICA MONETARIA, TIPO DE CAMBIO Y TASA DE INFLACIÓN**  
(% y Var interanual %)

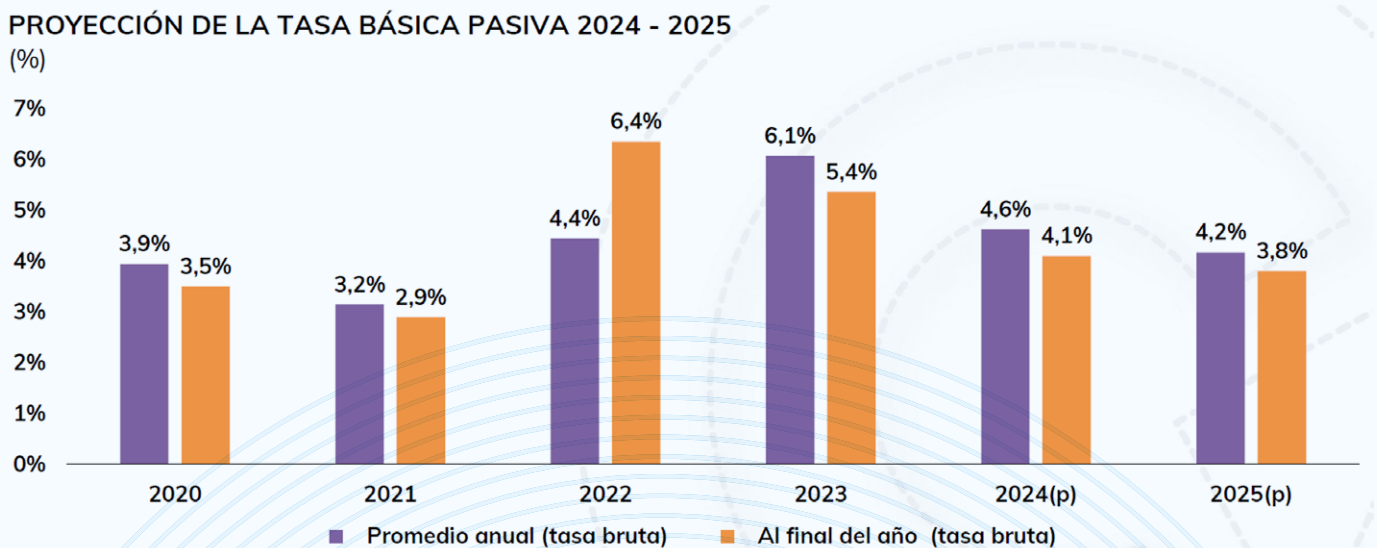


Fuente: Banco Central de Costa Rica; CEFSA.



Al cierre del 2024, la Tasa Básica Pasiva (TBP) en Costa Rica mostró una tendencia a la baja. A principios de año, la TBP se situaba alrededor del 5.36%, ésta fue disminuyendo gradualmente hasta alcanzar aproximadamente el **4.14%** en diciembre, esta tendencia refleja los esfuerzos del Banco Central de Costa Rica (BCCR) para ajustar las tasas de interés en respuesta a las condiciones económicas del país, según se detalla en el gráfico a continuación la proyección de esta tasa a finales del año 2025 de 3.8% (**tasa bruta**).

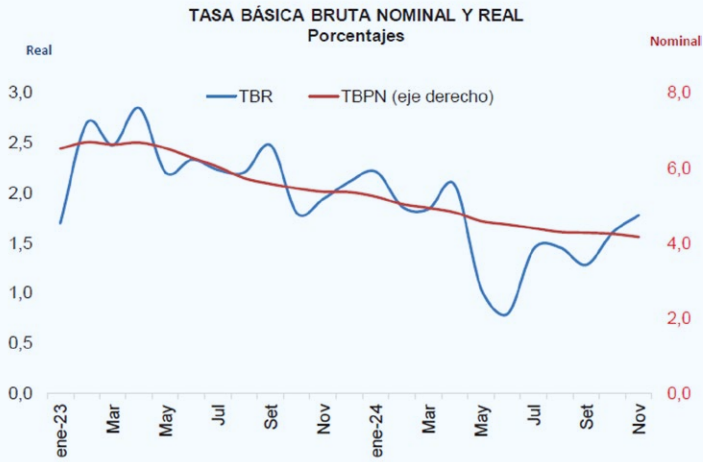
**Gráfico 28.**



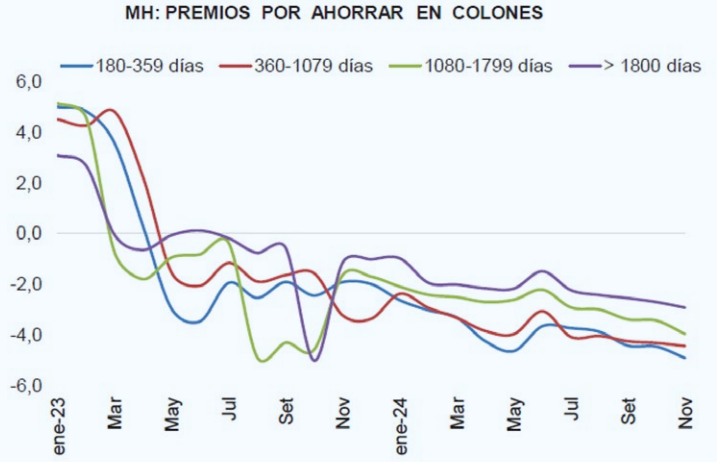
Fuente: Banco Central de Costa Rica; CEFSA.

Consecuente a las reducciones en las tasas pasivas en colones, las variaciones en las tasas en dólares y la evolución de las expectativas de variación en el tipo de cambio durante el año, el premio por ahorrar en colones continuó en valores negativos para los principales plazos de referencia.

**Gráfico 29.**



**Gráfico 30.**

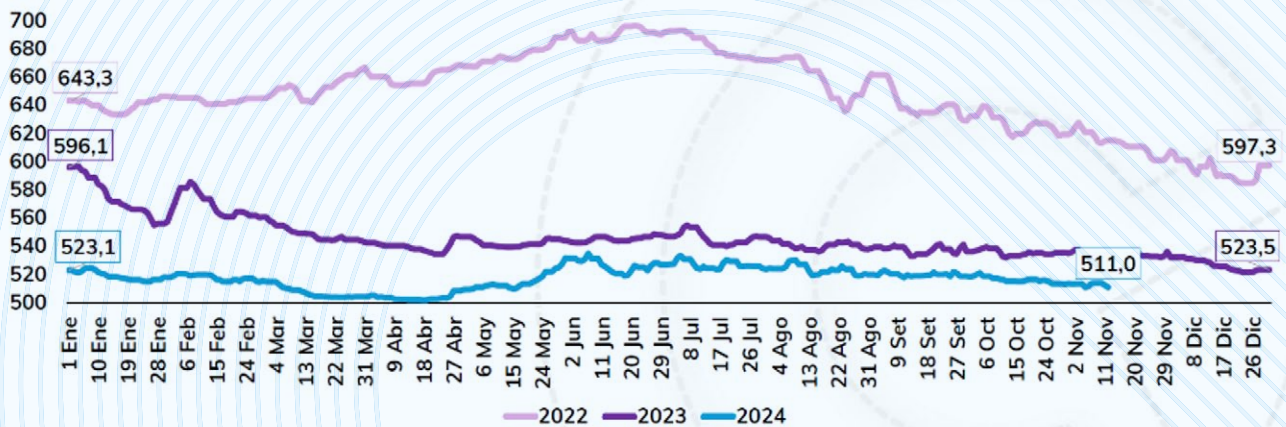


Fuente: Banco Central de Costa Rica

Consecuente a las reducciones en las tasas pasivas en colones, las variaciones en las tasas en dólares y la evolución de las expectativas de variación en el tipo de cambio durante el año, el premio por ahorrar en colones continuó en valores negativos para los principales plazos de referencia.

**Gráfico 31.**

**TIPO DE CAMBIO PROMEDIO DIARIO MONEX**  
(Colones por US\$)



Fuente: Banco Central de Costa Rica

## 7.3 Gestión Financiera

La Asociación Solidarista de Empleados de la CCSS, en este 2024 se preocupó por garantizar a toda nuestra familia solidarista el bienestar económico y social, estando atentos a las necesidades de nuestros asociados y brindando los productos y servicios requeridos para el logro de nuestro fin primordial, darles un servicio oportuno y de calidad. Además de brindar una administración óptima del flujo de caja, una adecuada gestión de las inversiones financieras, planificación y control presupuestario, evaluación de proyectos de inversión, definición de estrategias de fondeo interno y externo, y una gestión responsable de los riesgos financieros.

Una frase muy popular dice “Lo que no se mide, no se controla” por esta razón las empresas frecuentemente emplean indicadores para medir su fortaleza, y así poder tomar decisiones oportunas tales como: crecimiento, liquidez, endeudamiento, rentabilidad, entre muchas otras.

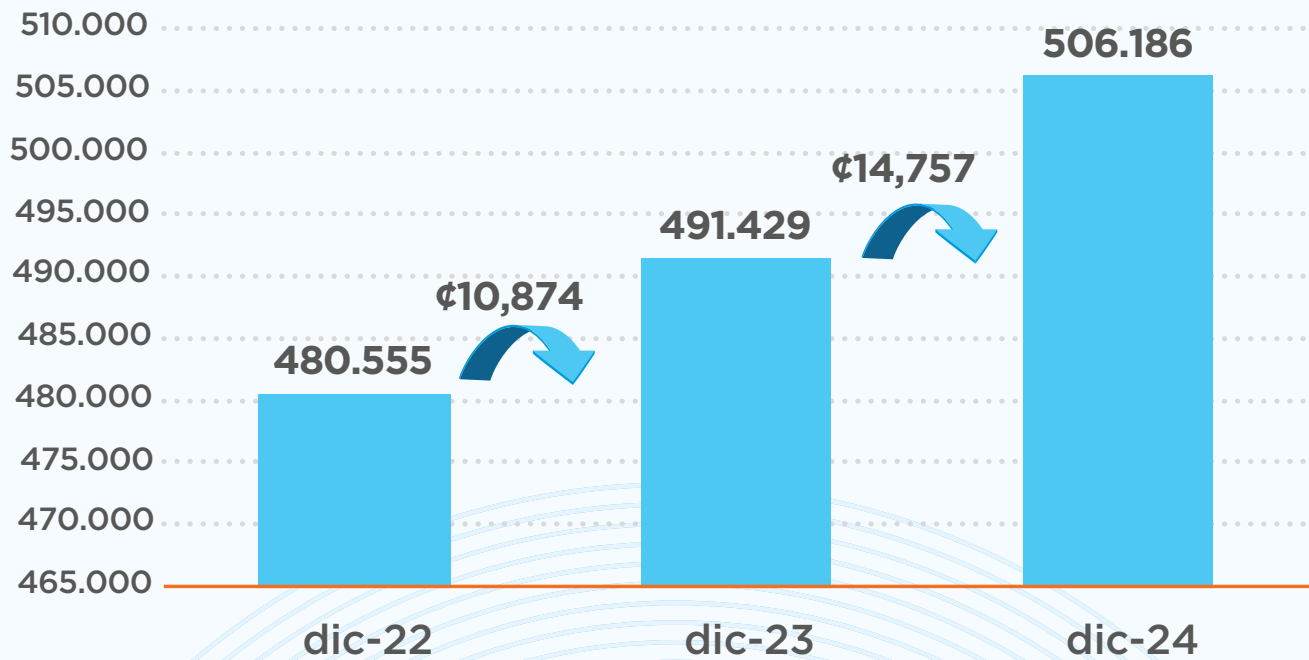
Seguidamente, les mostramos cómo está respaldada nuestra Asociación en nivel financiero y la gestión durante el 2024.



## Activos

El valor de los activos de ASECCSS es de **¢506,186 millones**, creciendo de un año a otro en **¢14,757 millones**.

**Gráfico 32. Activos**  
Cifras en millones de colones.

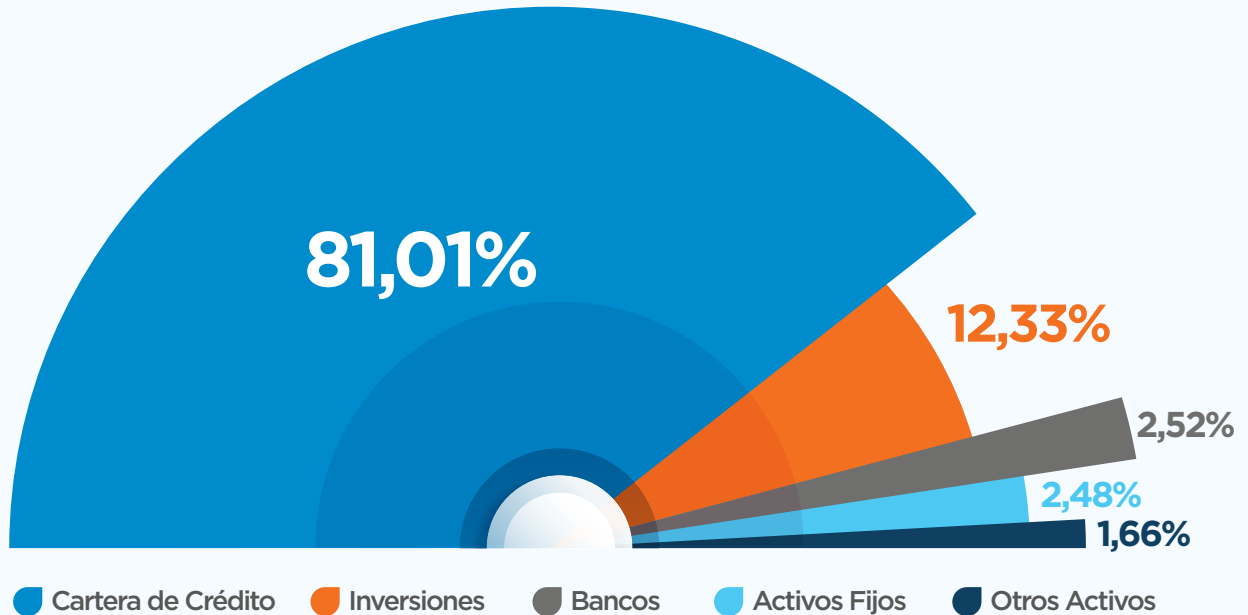


Fuente: Elaborado por el Departamento de Finanzas de ASECCSS.

El activo productivo representa el **95.9%** del total de activos de la Asociación, es decir activos generadores de ingresos, lo que nos permite obtener una excelente rentabilidad económica durante el período. Este activo está conformado principalmente por la cartera de crédito que representa un **81.01%**, un **12.33%** de la cartera de inversiones y un **2.52%** en bancos, como se puede observar a continuación:

### Gráfico 33. Composición Activos

Cifras en millones de colones.

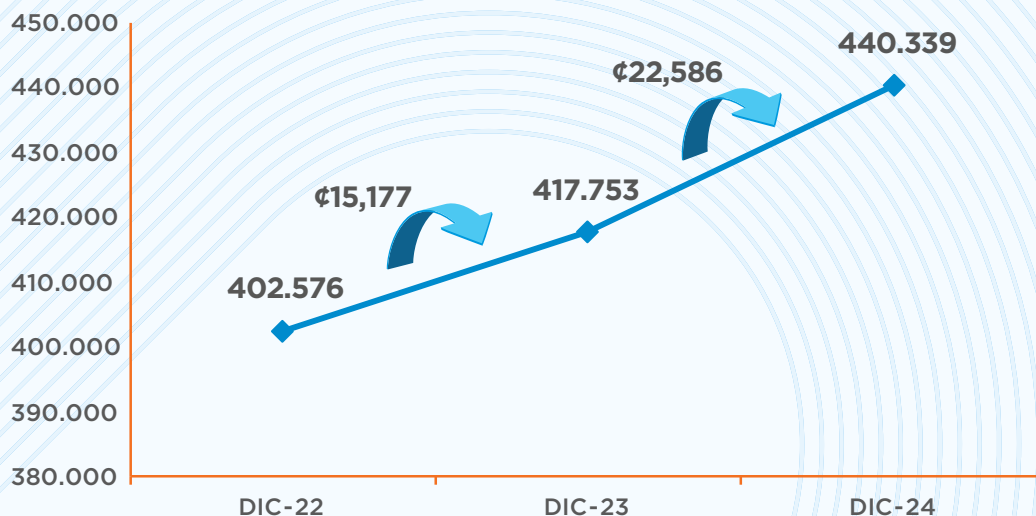


Fuente: Elaborado por el Departamento de Finanzas de ASECCSS.

La cartera de crédito presentó un crecimiento del **5.41%** con respecto a diciembre del 2023, que en términos absolutos representa un aumento de **¢22,586 millones**.

### Gráfico 34. Saldos de Cartera de Crédito Consolidado

Cifras en millones de colones.



Fuente: Elaborado por el Departamento de Finanzas de ASECCSS.

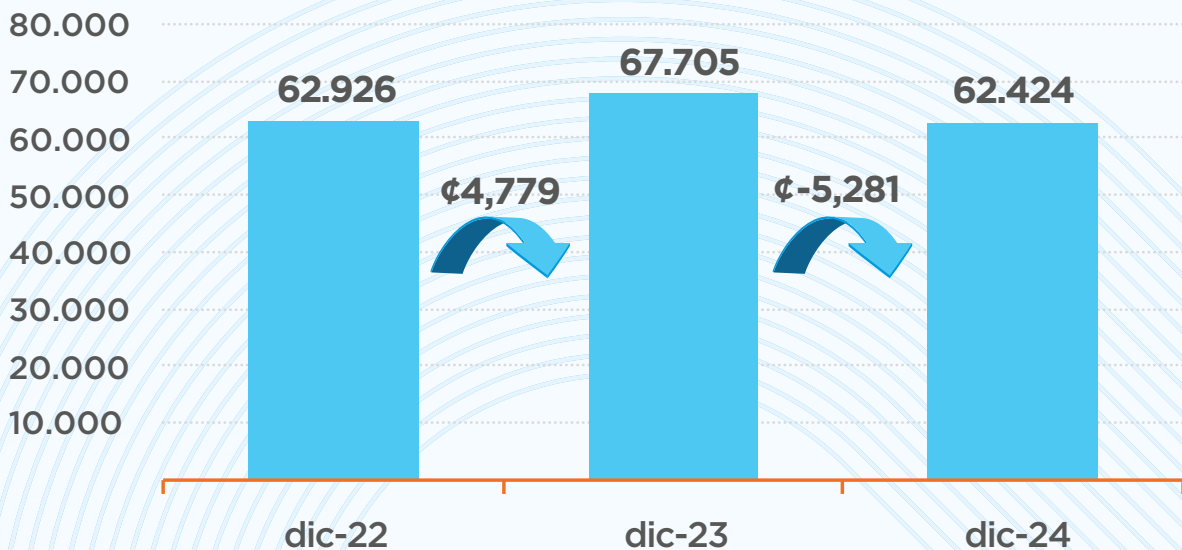
En 2024, la estrategia de inversiones registró resultados positivos, reflejando una correcta ejecución en la negociación de tasas de interés con las instituciones del Sistema Financiero Nacional (SFN). Además, se implementaron estrategias de colocación en instrumentos generadores de ganancias de capital y tasas negociadas superiores a las del mercado, obteniendo un rendimiento para la reserva de excedentes del **5.79%** y un saldo de cartera de **¢23,047 millones**.

El portafolio total de inversiones asciende a la suma **¢62,424 millones** al 31 de diciembre del 2024, con un rendimiento promedio del **4.69%**, a continuación, se detalla cómo está conformada las siguientes reservas:

- Excedentes
- 
- Liquidez
- 
- Capital de trabajo
- 
- PROBESOL

### Gráfico 35. Portafolio de Inversiones

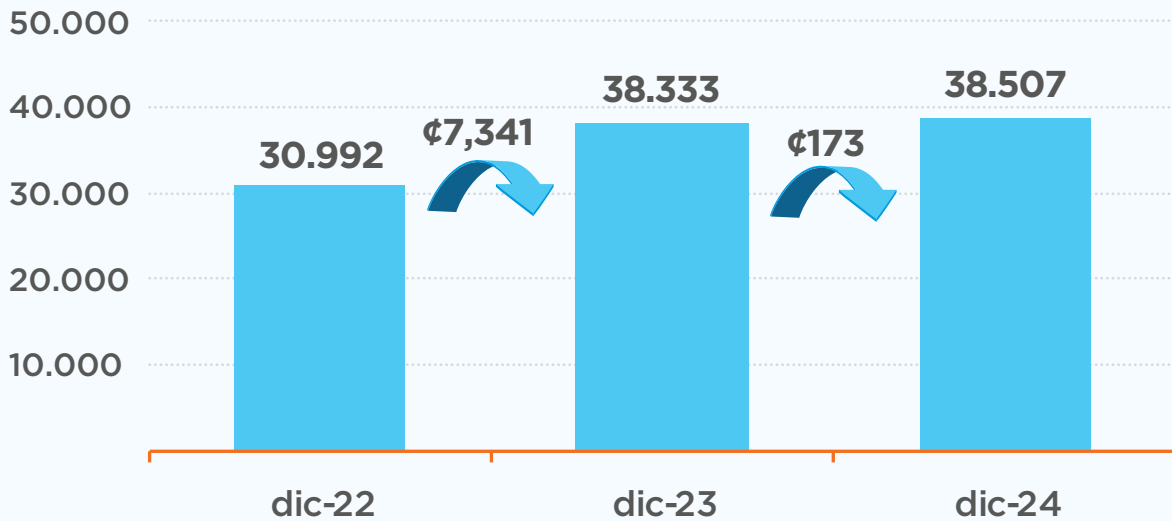
Cifras en millones de colones.



Fuente: Elaborado por el Departamento de Finanzas de ASECCSS.

### Gráfico 36. Portafolio Reserva Liquidez

Cifras en millones de colones.



Fuente: Elaborado por el Departamento de Finanzas de ASECCSS.

Los mercados financieros son inherentemente volátiles, lo que puede impactar significativamente el valor de las inversiones. Factores como cambios en las tasas de interés, eventos económicos globales y noticias corporativas pueden provocar fluctuaciones considerables.

Para la colocación mensual dentro del portafolio de excedentes, se realiza un cálculo basado en una proyección de la utilidad neta mensual esperada. En cuanto a la reserva de liquidez en las asociaciones solidaristas, es crucial cumplir con las regulaciones establecidas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y el Banco Central de Costa Rica (BCCR).

El gráfico anterior muestra una disminución interanual del portafolio al cierre de 2024.

Esta variación depende del saldo acumulado final de excedentes generados y de la reserva de liquidez del 15% (incluyendo depósitos a la vista, depósitos a plazo y otros tipos de cuentas).

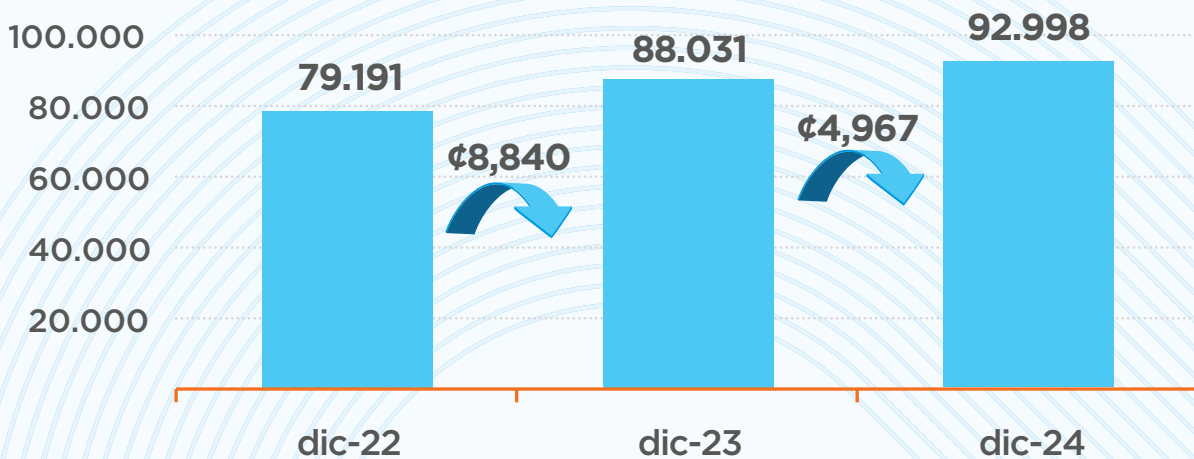
Comparando con 2023, donde cerramos con un saldo de portafolio final de **¢67,705 millones** y un saldo de excedentes de **¢35,379 millones**, en 2024 el portafolio final fue de **¢62,424 millones** y el saldo de excedentes de **¢23,047 millones**. Esto representa una proporción menor al año anterior, lo que permite a ASECCSS disminuir esta reserva. En caso de presentarse una necesidad de flujo de caja para capital de trabajo, se puede evitar solicitar algunos desembolsos programados a tasas mayores a las ofrecidas en las distintas operaciones bursátiles, utilizando las líneas de crédito aprobadas por la Junta Directiva

## Pasivos

Al 31 de diciembre del 2024, los pasivos presentan un crecimiento del **5.64%** (**¢4,967 millones**) con respecto a diciembre del 2023. Tal como se muestra en el siguiente gráfico.

**Gráfico 37. Pasivos**

Cifras en millones de colones.



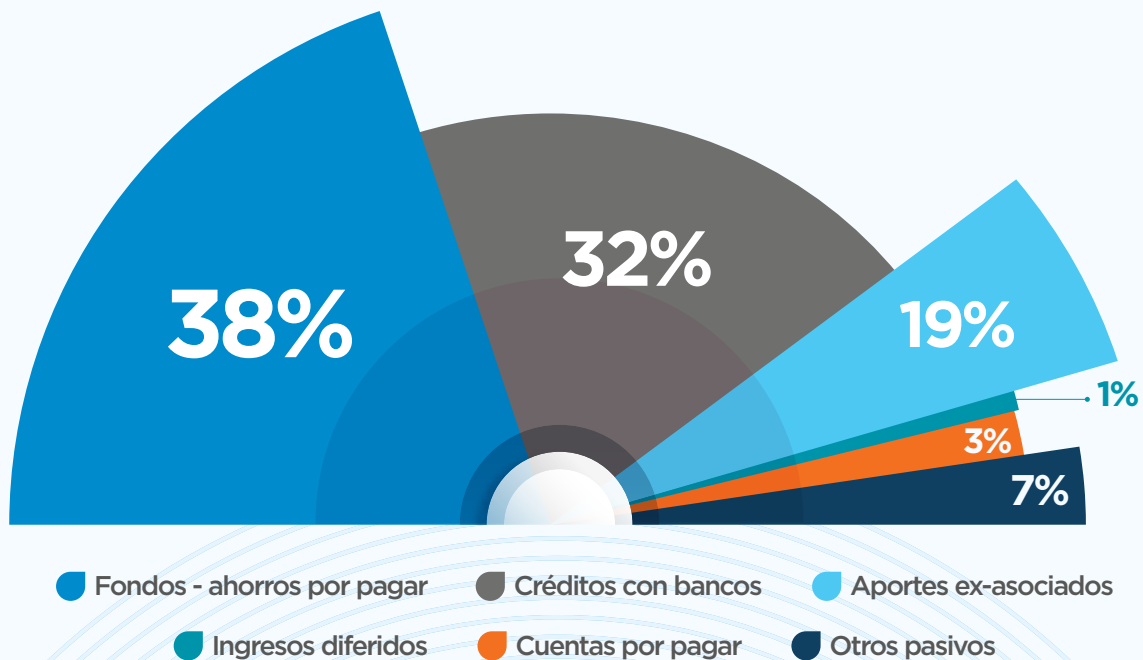
Fuente: Elaborado por el Departamento de Finanzas de ASECCSS.



La composición de nuestros pasivos refleja un crecimiento en los Fondos - Ahorros por pagar, representando la cuenta más importante con un **38%** del total del pasivo, como se puede observar continuación:

### Gráfico 38. Composición de Pasivos

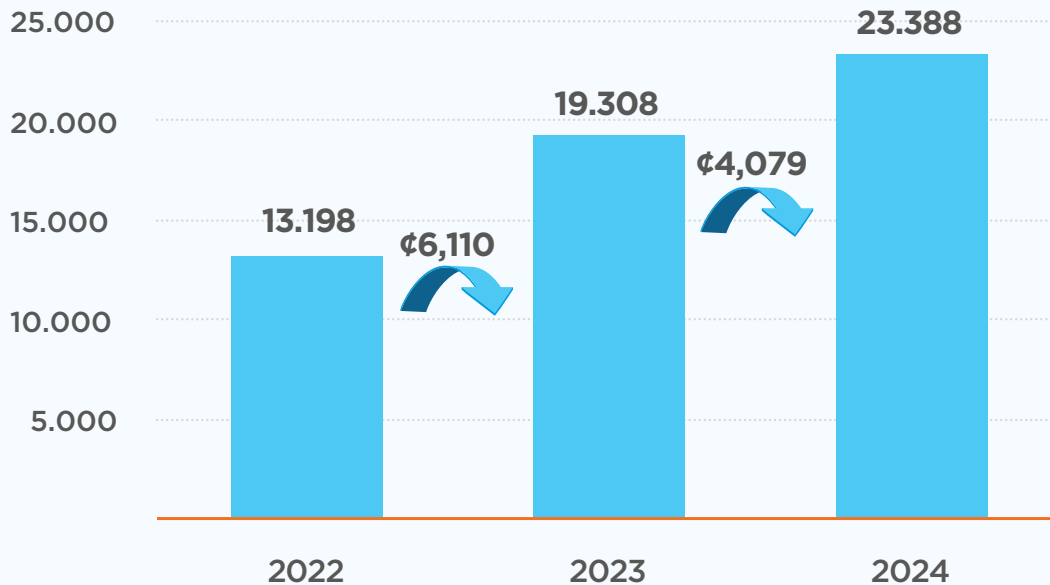
Cifras en millones de colones.



Fuente: Elaborado por el Departamento de Finanzas de ASECCSS.

Durante todo el año hubo un enfoque más dirigido al fondeo interno mediante la captación de los ahorros voluntarios. Para ello nos preocupamos por otorgar tasas de interés altamente competitivas, otorgando productos de ahorro con un excelente rendimiento para nuestros asociados. La respuesta a esta propuesta se traduce en un incremento en los saldos de ahorros del **21% (¢4,079 millones en ahorros)** con respecto a noviembre del 2023, gracias a su confianza.

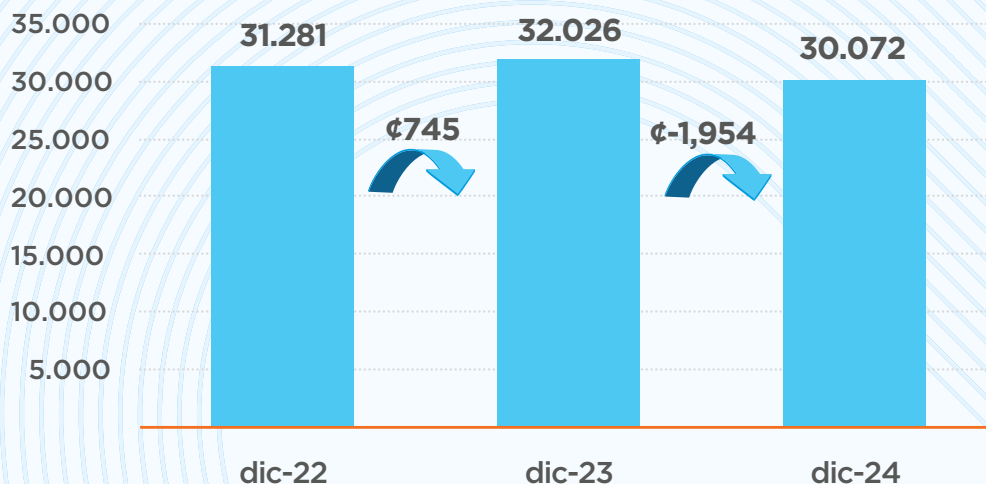
**Gráfico 39. Ahorros Voluntarios**  
**Saldos a noviembre de cada año.**  
 Cifras en millones de colones.



Fuente: Elaborado por el Departamento de Finanzas de ASECCSS. Saldos a noviembre de cada año.

Con la finalidad de solventar las necesidades de crédito de nuestros asociados, durante el segundo semestre acudimos a financiamiento externo, mismo no implicó un aumento en el saldo, por el contrario, presentó una disminución de **¢1,954 millones** en comparación con el 2023.

**Gráfico 40. Deuda Bancaria**  
 Cifras en millones de colones.



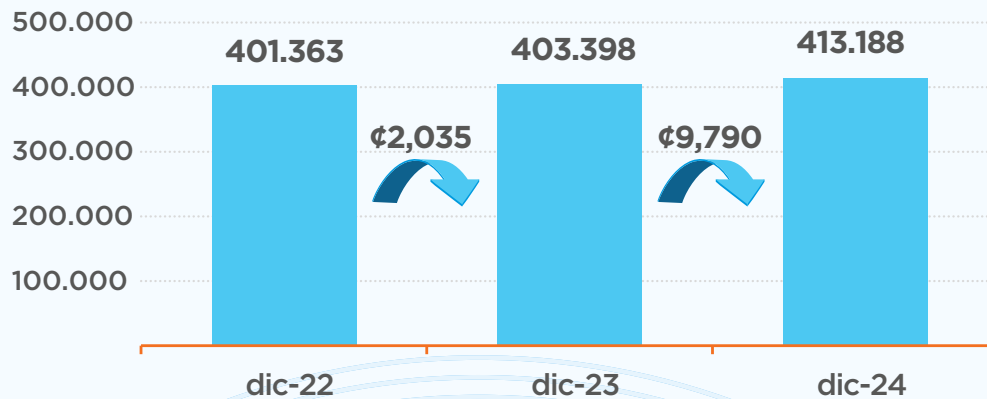
Fuente: Elaborado por el Departamento de Finanzas de ASECCSS.

## Patrimonio

Al 31 de diciembre del 2024, nuestro patrimonio solidarista alcanzó la suma de **¢413,188 millones**, un incremento del **2.43%** con respecto al 2023, este incremento hace posible abarcar cada vez más las necesidades de nuestros asociados, contando con los recursos necesarios para suplirlas.

### Gráfico 41. Patrimonio

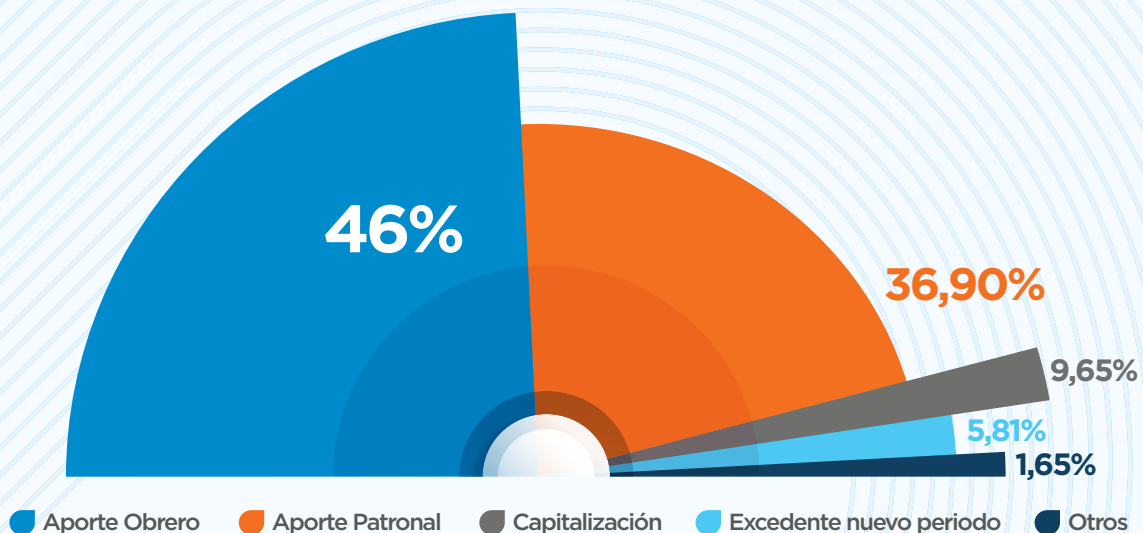
Cifras en millones de colones.



Fuente: Elaborado por el Departamento de Finanzas de ASECCSS.

### Gráfico 42. Distribución de Patrimonio

Cifras en millones de colones.



Fuente: Elaborado por el Departamento de Finanzas de ASECCSS.

## Resultados del Período 2024

El siguiente cuadro muestra el excedente consolidado del período 2024, que asciende a la suma de **₡32,025 millones**, detallando los ingresos, gastos y el excedente generado.

### Cuadro 33. Detalle Estado de Resultados Consolidado

Cifras en millones de colones.

Descripción	Consolidado 2023	Consolidado 2024	Variación	Variación %
Ingresos por ventas	557.77	443.46	-114.32	-20.50%
Ingresos financieros	62,111.97	62,619.97	508.00	0.82%
Ingresos operativos	3,232.96	3,141.31	-91.65	-2.83%
Otros ingresos	671.87	552.45	-119.42	-17.77%
<b>Ingresos</b>	<b>66,574.57</b>	<b>66,757.18</b>	<b>182.61</b>	<b>0.27%</b>
Costos de ventas	159.49	126.85	-32.65	-20.47%
Gastos generales y adm	12,434.11	14,554.97	2,120.85	17.06%
Gasto estimacion cartera	8,409.53	10,907.69	2,498.16	29.71%
Gastos mercadeo y publicidad	459.38	664.45	205.07	44.64%
Gastos beneficio social	2,260.29	1,429.40	-830.89	-36.76%
Gastos operativos	1,394.01	1,132.64	-261.36	-18.75%
Gastos financieros	5,986.87	5,477.32	-509.55	-8.51%
Otros gastos	91.48	439.08	347.60	379.96%
<b>Total gastos y costos</b>	<b>31,195.16</b>	<b>34,732.39</b>	<b>3,537.23</b>	<b>11.34%</b>
<b>Resultado Neto</b>	<b>35,379.41</b>	<b>32,024.79</b>	<b>-3,354.63</b>	<b>-9.48%</b>

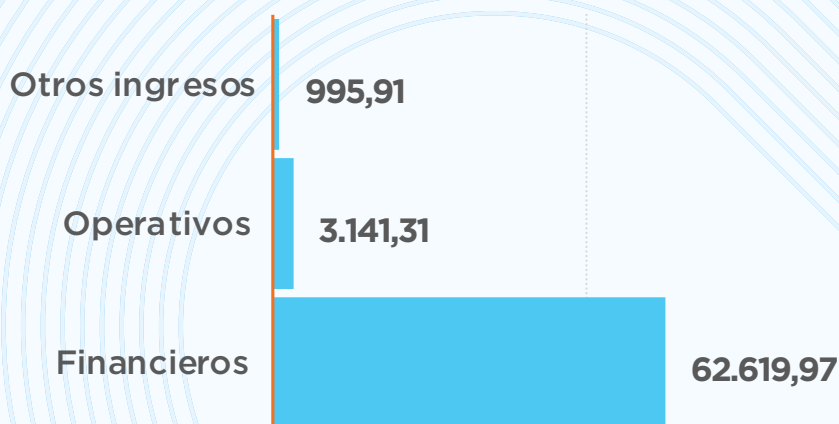
Fuente: Elaborado por el Departamento de Finanzas de ASECCSS.

## Ingresos

Los principales rubros que componen el ingreso total de la Asociación son los siguientes:

### Gráfico 43. Ingresos Totales

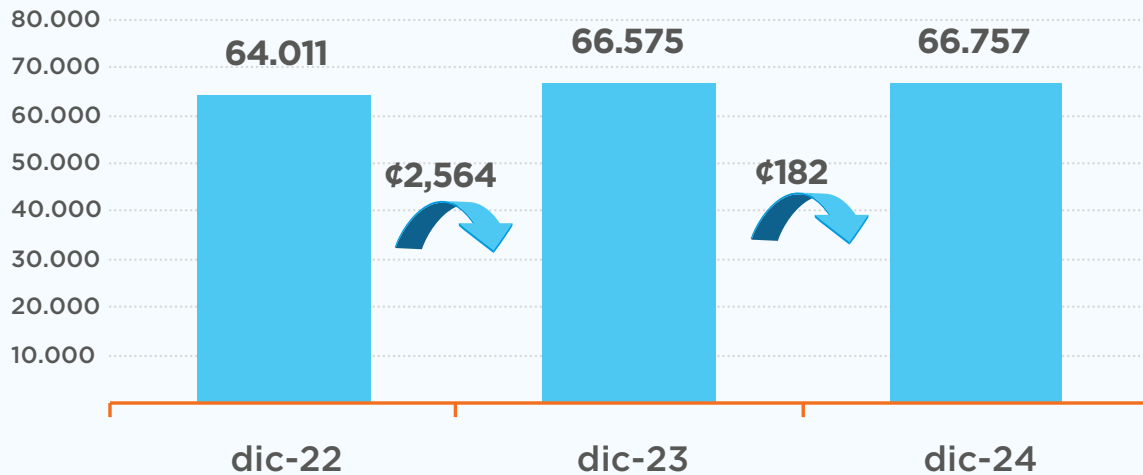
Cifras en millones de colones.



Fuente: Elaborado por el Departamento de Finanzas de ASECCSS.

Para el período 2024 los ingresos mantuvieron una tendencia creciente con respecto al 2023, con un crecimiento de **¢182 millones**.

**Gráfico 44. Ingresos**  
Cifras en millones de colones.



Fuente: Elaborado por el Departamento de Finanzas de ASECCSS.

Dicho aumento se debe principalmente al crecimiento inherente de la cartera de crédito, la rentabilidad del portafolio de Inversiones, siempre buscando una estrategia equilibrada entre riesgo y rendimiento.

## Gastos

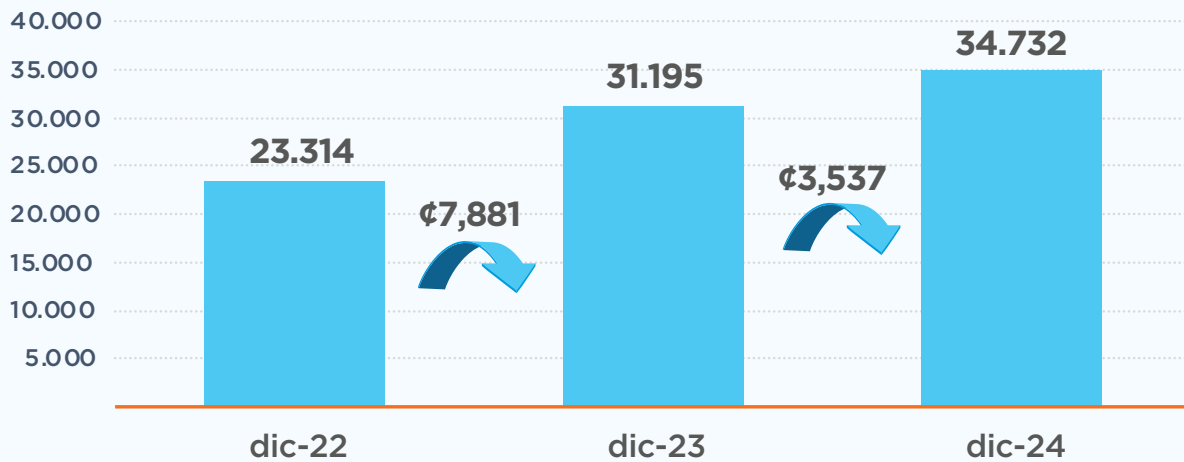
Para el período 2024 los gastos totales incrementaron en ¢3,537 millones con respecto al año 2023, este aumento corresponde en gran medida al gasto por concepto de estimación de cartera de crédito, que correspondió a un total de ¢10,908 millones de colones. El impacto sobre el gasto por estimación pudo ser superior, dado que en promedio se dejaron de percibir ¢2,000 millones mensuales de las deducciones de cuotas de crédito por aplicación de Ley de Usura incrementando sustancialmente la mora, sin embargo este impacto pudo ser mitigado mediante las diversas estrategias de cobro que se implementaron a lo largo del año.

Las estimaciones por deterioro de la cartera de crédito son de carácter obligatorio en cumplimiento con la NIIF 9 y fundamentales para mantener la estabilidad financiera y la transparencia en las instituciones.

Estas estimaciones permiten anticipar posibles pérdidas crediticias y ajustar las provisiones necesarias para cubrir dichos riesgos, asegurando así que los estados financieros reflejen de manera precisa la salud financiera de la Asociación.

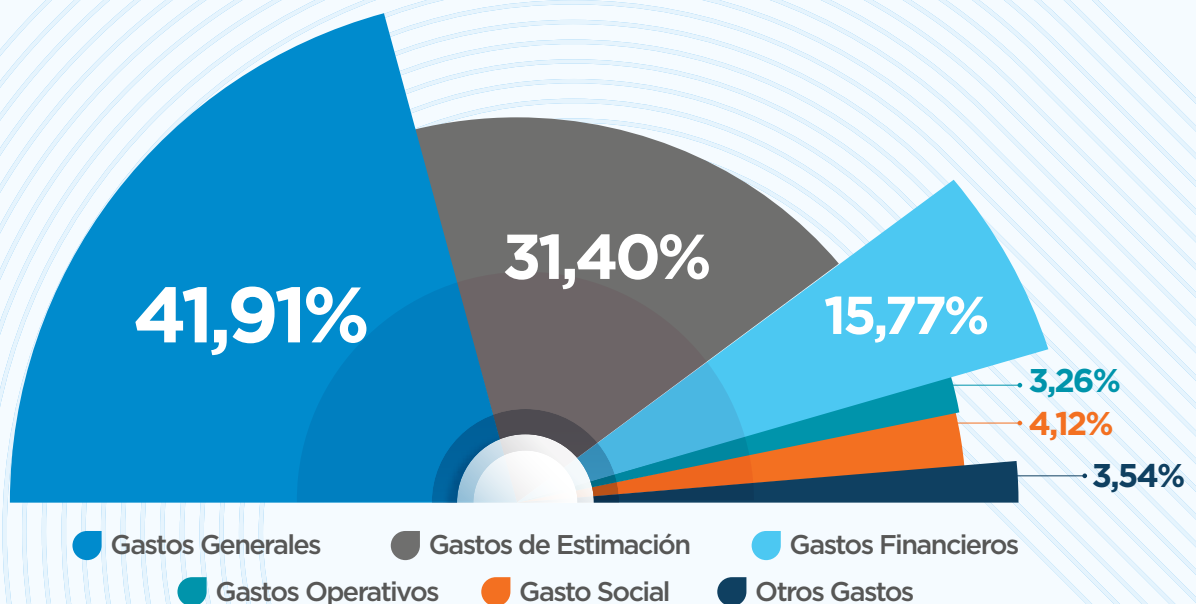
Adicionalmente, es importante recalcar el compromiso en el control y contención del gasto que se mantuvo durante todo el año, razón por la cual el incremento del gasto con respecto al período 2022-2023, disminuyó en ¢4,344 millones.

**Gráfico 45. Gastos**  
Cifras en millones de colones.



Fuente: Elaborado por el Departamento de Finanzas de ASECCSS.

**Gráfico 46. Composición de Gastos**  
Cifras en millones de colones.



Fuente: Elaborado por el Departamento de Finanzas de ASECCSS.

Sin duda la cuenta de gasto por estimación de la cartera de crédito viene presentando un crecimiento con respecto al total de gastos. Por su parte, ASECCSS ha venido brindado diferentes canales de comunicación con sus asociados y diferentes métodos de recuperación para gestionar este proceso de la mejor manera, siempre que la persona asociada quiera honrar sus deudas, sin embargo, a pesar de que se han realizado campañas de comunicación sobre diferentes rubros relacionados a lo expuesto con anterioridad, el impacto de la Ley de Usura ha sido sustancial. La Gerencia de Riesgos en conjunto con la Gerencia de Cobros y Asuntos Jurídicos han trabajado de la mano, para identificar asociados en condiciones desfavorables y brindarles mejores escenarios, entre otras situaciones que se han presentado para mejorar la mora global.

En marzo del 2023, entró en vigor y aplicación la Ley Marco de Empleo Público N° 10159, lo que trajo como consecuencia la aplicación del concepto de Salario Global. Esto significó que parte de nuestros asociados, partieran en nuevos términos laborales, entre ellos una remuneración salarial menor, implicando para muchos una disminución en la capacidad de hacerse cargo en sus obligaciones crediticias.

También, se evidencia un aumento de los casos en Estado de Insolvencia, el incremento de asociados con procesos de embargo o pensiones alimenticias que limitan la recaudación de las deducciones mensuales. Lo anterior podemos verlo evidenciado con el comportamiento interanual de la mora con el siguiente comparativo:

### Cuadro 34. Comportamiento histórico de Mora

Mes	Mora Legal 2023	Mora Legal 2024
Enero	4.96%	9.77%
Febrero	6.09%	9.84%
Marzo	8.33%	10.51%
Abril	10.32%	10.83%
Mayo	10.61%	10.12%
Junio	9.61%	10.35%
Julio	10.09%	10.47%
Agosto	10.70%	10.71%
Septiembre	11.15%	10.53%
Octubre	11.28%	10.09%
Noviembre	11.31%	9.53%
Diciembre	10.62%	9.72%

Fuente: Elaborado por el Departamento de Finanzas de ASECCSS.

Tomando en consideración lo anterior, y en adopción a los estándares técnicos de carácter internacional que determinan el procedimiento que deben seguir las empresas al preparar y publicar sus estados financieros, mediante las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), la Asociación registró en la cuenta de gasto por estimación, un monto total de **¢10,908 millones** anuales (para cubrir potenciales riesgos de crédito).

Como se menciona en el informe del área de Cobros, se trabajó arduamente en la concientización de pago de las obligaciones crediticias por parte de los deudores, generándose mensualmente distintas campañas tales como:

- Capacitaciones en Talleres de Asociados para la concientización de las implicaciones de la Ley de Usura.
- Campaña: Estar al día te premia.
- Autorización de rebajos mediante formulario.
- Campañas masivas para la comunicación de medios de pago.
- Campañas especiales de gestión de cobro a cartera de mayor impacto en la estimación.
- Campañas masivas de gestión de cobro mediante empresa externa.
- Campañas de readecuación de deudas.
- Campañas de descuentos sobre intereses.
- Campañas especiales de Cobro Judicial sobre descuentos en procesos.
- Campañas de embargos a deudores.

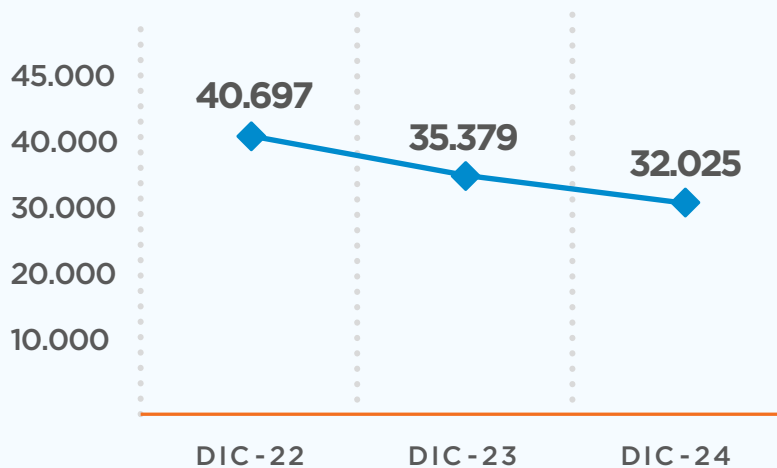


## 7.4 Excedentes

Para el mes de diciembre del 2024, se alcanza un excedente consolidado de **¢32,025 millones**.

### Gráfico 47. Excedentes

Cifras en millones de colones.



Fuente: Elaborado por el Departamento de Finanzas de ASECCSS.

ASECCSS es una organización sólida, robusta y eficiente, orgullosamente continuamos siendo uno de los mejores generadores de excedentes, y para hacer esa afirmación nos respaldan los números.

Con orgullo podemos contarles que, gracias al esfuerzo y dedicación de esta Junta Directiva y del aparato administrativo, ASECCSS se posiciona en el segundo lugar en cuanto a Rentabilidad sobre el Patrimonio, solo superado por el BAC San José.

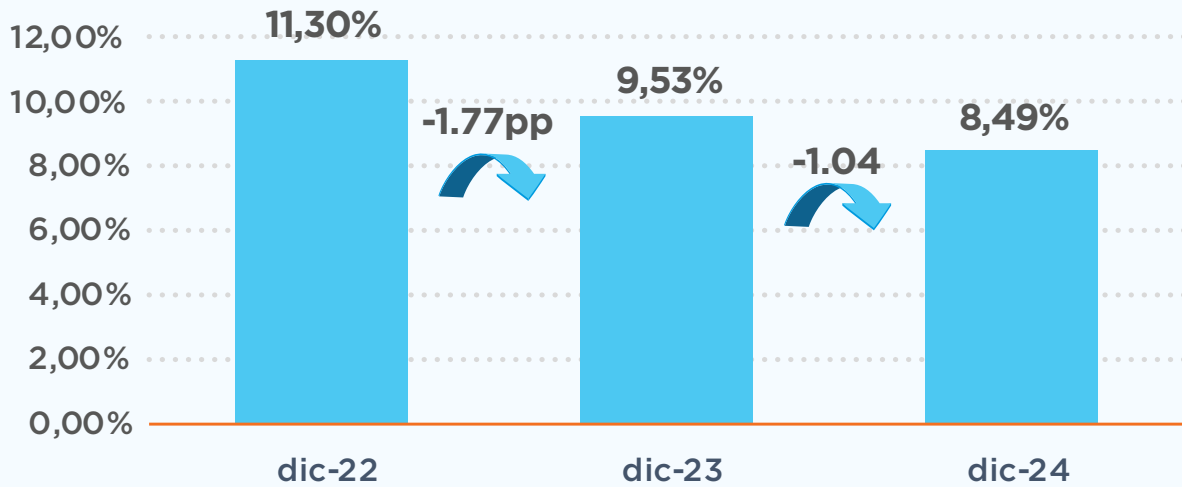
Por otra parte, ASECCSS es la entidad con el mejor indicador de Eficiencia Operativa, muy por encima de las demás entidades del Sistema Financiero Nacional. Es decir, se mantiene una excelente capacidad de generar ingresos al menor costo posible.

Como Organización hemos tenido que enfrentar muchos retos y desafíos, que desde el primer momento asumimos con responsabilidad y compromiso, viendo oportunidades de bienestar para nuestros asociados en situaciones difíciles a nivel país y mundial, y tomando decisiones en el momento oportuno.

## 7.5 ROE

### Gráfico 48. ROE

Cifras en millones de colones.



Fuente: Elaborado por el Departamento de Finanzas de ASECCSS.

Para una mejor comprensión o análisis de los resultados financieros obtenidos por ASECCSS, realizamos un comparativo de los principales indicadores del Sistema Financiero Nacional al 31 de diciembre del 2024.

La importancia de analizar este tipo de indicadores es porque revelan la salud financiera de una empresa, así como la estabilidad y sostenibilidad del negocio a mediano y largo plazo.

El resultado comparativo nos muestra que claramente ASECCSS obtuvo resultados muy ventajosos con respecto al mercado, posicionándonos como una entidad con indicadores robustos y finanzas sanas. A continuación, mostramos el comparativo de los principales indicadores:



### 1. Endeudamiento: Pasivo entre Activo

ASECCSS representa la entidad con el menor endeudamiento con un **18.37%** con respecto al Sistema Financiero Nacional, que en promedio se encuentran con niveles del **82.94%**.

### 2. Patrimonio entre Pasivo

Otra forma de medir el compromiso de una organización es dividir patrimonio entre su pasivo, lo anterior con el fin de determinar la cobertura que tiene el patrimonio con respecto a sus obligaciones con el público. En el caso de ASECCSS esta relación representa un **444.29%**, una relación muy superior a las demás entidades financieras, reflejando una posición patrimonial privilegiada.

### 3. Patrimonio entre Activo.

En ASECCSS el patrimonio cubre en un **81.62%** los activos totales de la Organización, mostrando un activo no comprometido con terceros, minimizando así el riesgo de aquellas entidades altamente apalancadas.

### 4. Rendimiento sobre Patrimonio (ROE)

ASECCSS es una de las entidades con el mejor indicador de Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE) con un **8.49%**, solo superado por el BAC San José, y muy superior a otras entidades, tanto de competencia directa como del Sistema Financiero Nacional (SFN).

### 5. Eficiencia Operativa

Con respecto al gasto, ASECCSS por cada colón de gasto administrativo generó una utilidad operativa **4.24 colones**, siendo la más eficiente en generación de utilidades en comparación con entidades financieras, según se muestra en el cuadro resumen con los principales indicadores.

## Cuadro 35. Comparativo con entidades financieras

Cifras en millones de colones.

Entidad Financiera	ROE	Activo	Pasivo	Patrimonio	Excedentes antes de Impuesto	Pasivo / Activo	Patrimonio / Pasivo	Patrimonio / Activo	Eficiencia / Operativa
BAC	14,67	6.042.317,9	5.395.587,7	646.730,1	136.215,9	89,30%	11,99%	10,70%	1,97
<b>ASECCSS</b>	<b>8,49</b>	<b>506.186,1</b>	<b>91.223,2</b>	<b>414.962,9</b>	<b>32.024,8</b>	<b>18,37%</b>	<b>444,29%</b>	<b>81,62%</b>	<b>4,24</b>
BANCO BCT	7,70	573.732,4	506.041,7	67.690,7	7.759,9	88,20%	13,38%	11,80%	1,53
GRUPO MUTUAL	7,68	993.025,9	891.703,8	101.322,1	7.743,8	89,80%	11,36%	10,20%	1,33
BANCO NACIONAL	6,78	8.590.904,5	7.745.558,8	845.345,6	99.171,4	90,16%	10,91%	9,84%	1,75
COOPEALIANZA	6,62	819.276,0	679.217,2	140.058,8	9.543,1	82,90%	20,62%	17,10%	2,51
BANCO DE COSTA RICA	6,48	6.357.247,1	5.624.268,4	732.978,7	84.436,1	88,47%	13,03%	11,53%	1,48
CAJA DE ANDE	5,92	1.882.583,3	681.570,9	1.201.012,4	70.528,9	36,20%	176,21%	63,80%	1,86
<b>COOPECAJA</b>	<b>5,17</b>	<b>187.290,7</b>	<b>136.522,7</b>	<b>50.767,9</b>	<b>2.776,4</b>	<b>72,89%</b>	<b>37,19%</b>	<b>27,11%</b>	<b>1,61</b>
COOPENAE	4,90	985.177,4	814.829,2	170.348,2	8.391,1	82,71%	20,91%	17,29%	1,73
BANCO IMPROSA	4,80	308.848,6	259.992,1	48.856,5	2.357,0	84,18%	18,79%	15,82%	1,40
BANCO CATHAY	4,44	217.275,5	196.943,7	20.331,9	1.662,7	90,64%	10,32%	9,36%	1,51
BANCO GENERAL	3,69	189.901,9	151.074,2	38.827,7	2.041,7	79,55%	25,70%	20,45%	1,36
BANCO DAVIVIENDA	3,63	2.137.326,9	1.895.854,5	241.472,4	11.414,4	88,70%	12,74%	11,30%	1,49
MUCAP	3,30	519.805,4	469.607,3	50.198,1	1.660,2	90,34%	10,69%	9,66%	1,23
BANCO LAFISE	3,27	535.128,4	490.697,2	44.431,2	1.644,3	91,70%	9,05%	8,30%	1,20
<b>COOPEMEDICOS</b>	<b>3,24</b>	<b>64.660,2</b>	<b>51.519,3</b>	<b>13.140,9</b>	<b>429,7</b>	<b>79,68%</b>	<b>25,51%</b>	<b>20,32%</b>	<b>1,45</b>
COOCIQUE	3,12	307.664,1	265.202,0	42.462,1	1.350,8	86,20%	16,01%	13,80%	1,27
COOPEANDE N° 1	2,94	732.518,7	597.312,2	135.206,5	4.312,9	81,54%	22,64%	18,46%	1,47
BANCO POPULAR	2,37	4.548.104,1	3.554.476,0	993.628,1	18.038,8	78,15%	27,95%	21,85%	1,33
SCOTIABANK	2,06	2.050.920,6	1.793.342,5	257.578,1	8.884,0	87,44%	14,36%	12,56%	1,38

Fuente: Elaborado por el Departamento de Finanzas de ASECCSS.

Nos sentimos profundamente orgullosos de los resultados que presentamos, correspondientes al período 2024. En ASECCSS, seguimos reafirmando nuestro compromiso con los funcionarios de la CCSS, quienes son el corazón de nuestra misión.

Somos más que una opción; somos un aliado estratégico que trabaja incansablemente para garantizar el bienestar integral de quienes dedican su vida a la salud del pueblo costarricense.

Creemos en la triple solidaridad: económica, social y ambiental, principios que están en el centro de todo lo que hacemos. Cada uno de nuestros productos, servicios y beneficios tiene un propósito claro: trabajar por el bienestar de nuestros asociados y sus familias, con un enfoque sostenible y responsable.

Nuestros valores: la pasión, solidaridad, integridad y excelencia nos guían en todo momento. Cada decisión que tomamos está pensada para anticiparnos a los retos del futuro, gestionando los recursos con responsabilidad para brindar el mejor rendimiento posible, siempre con la seguridad y confianza que nuestros asociados merecen.

Hoy, ASECCSS está más sólida que nunca, respaldada por una estructura eficiente y una gestión de riesgos que nos permite estar siempre preparados para lo que venga. Con esto, no solo garantizamos el resguardo de los recursos, sino que aseguramos que cada uno de nuestros esfuerzos se traduzca en un bienestar real para nuestros asociados.

Trabajamos con dedicación y esfuerzo continuo para seguir siendo el referente del sector solidarista, un referente que no solo ofrece soluciones, sino que trabaja de manera cercana, humana y comprometida con las necesidades de quienes más lo necesitan.

Así, con firmeza y convicción, seguimos avanzando hacia un futuro lleno de bienestar, solidaridad y esperanza, como la mejor opción para los funcionarios de la CCSS.



# 8. Índice Indicadores GRI



## 8.1 Índice Indicadores GRI

**Cuadro 36. Índice GRI**

**Declaración de uso**

ASECCSS ha presentado información citada en este índice de contenidos GRI (Global Reporting Initiative) para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2024, utilizando como referencia los Estándares GRI.

**GRI 1 usado**

GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Indicador GRI	Página
<b>Contenidos Generales</b>		
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>	2-1 Detalles organizacionales	9 - 14
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	6
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	6
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	12 - 19
	2-7 Empleados	120
	2-8 Trabajadores que no son empleados	123
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	63 - 70
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	64 - 65
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	65
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	69
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	69
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	69
	2-15 Conflictos de interés	71
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	72 - 73
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	70
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	66
	2-19 Políticas de remuneración	76 - 77
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	76 - 77
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	7, 23, 33 y 69
	2-23 Compromisos y políticas	33
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	63 - 67
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	27, 61 - 62 y 72
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	61, 72 y 78
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	78
	2-28 Afiliación a asociaciones	34
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	24 - 26
	2-30 Convenios de negociación colectiva	135

Estándar GRI	Indicador GRI	Página
<b>Temas materiales</b>		
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	29
	3-2 Lista de temas materiales	30
	3-3 Gestión de temas materiales	29
<b>Desempeño económico</b>		
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	19, 171 - 186
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	81 - 83
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios y otros planes de jubilación	135
<b>Presencia en el mercado</b>		
<b>GRI 202: Presencia en el mercado 2016</b>	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	64, 121 - 122
<b>Impactos económicos</b>		
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016</b>	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	37 - 39, 56, 96-98, 101 - 102
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	27 - 28
<b>Anticorrupción</b>		
<b>GRI 205: Anticorrupción</b>	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	75
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos de anticorrupción	76
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	76
<b>Materiales</b>		
<b>GRI 301: Materiales 2016</b>	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	141 - 143 y 146
<b>Energía</b>		
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	141 - 142
<b>Agua y efluentes</b>		
<b>GRI 303: Agua y efluentes 2018</b>	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	143 -144
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	
	303-3 Extracción de agua	
	303-5 Consumo de agua	
<b>Residuos</b>		
<b>GRI 306: Residuos 2020</b>	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	147 -148
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	
	306-3 Residuos generados	



Estándar GRI	Indicador GRI	Página	
<b>Gestión de proveedores</b>			
<b>GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016</b>	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	100	
<b>GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016</b>	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	100 - 101	
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b>	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	100 - 101	
<b>Empleo</b>			
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	120 - 123	
	401-3 Permiso parental	123	
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>			
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	124 - 131	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	124 - 131	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	124 - 131	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	124 - 131	
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	124 - 131	
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	124 - 131	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	124 - 131	
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	124 - 131	
	<b>Formación y educación</b>		
	<b>GRI 404: Formación y educación 2016</b>	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados	131 - 132
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera		132	
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>			
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	121	

Estándar GRI	Indicador GRI	Página
<b>No discriminación</b>		
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	61 - 62
<b>Trabajo infantil</b>		
<b>GRI 408: Trabajo infantil 2016</b>	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	134
<b>Trabajo forzoso u obligatorio</b>		
<b>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016</b>	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	134
<b>Comunidades locales</b>		
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	150 - 152
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>		
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016</b>	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	27
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	61 - 62
<b>Marketing y etiquetado</b>		
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado 2016</b>	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	61 - 62
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	61 - 62
<b>Privacidad del cliente</b>		
<b>GRI 418: Privacidad del cliente 2016</b>	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	61 - 62

# 9. Estados Financieros Auditados



## Informe del Auditor Independiente

A la Junta Directiva y a la Gerencia de  
Asociación Solidarista de Empleados de la Caja Costarricense de Seguro Social

### Opinión sobre los estados financieros

Hemos auditado los estados financieros que se acompañan de la Asociación Solidarista de Empleados de La Caja Costarricense de Seguro Social, (la Asociación o ASECCSS), que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre del 2024, y los estados del resultado integral, de cambios en el activo neto y de flujos de efectivo por el año que terminó en dicha fecha, y un resumen de las políticas contables materiales y otra información explicativa.

En nuestra opinión los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos materiales, la situación financiera de la Asociación Solidarista de Empleados de la Caja Costarricense de Seguro Social, al 31 de diciembre del 2024 y su desempeño financiero, y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera.

### Fundamento de la opinión

Efectuamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría. Nuestras responsabilidades con base en esas normas se describen con más detalle en la sección Responsabilidades del Auditor en la Auditoría de los Estados Financieros de nuestro informe. Somos independientes de la Asociación de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, junto con los requerimientos éticos que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros en Costa Rica, y hemos cumplido con nuestras otras responsabilidades éticas de conformidad con estos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión.

### Responsabilidades de la administración y de los encargados del gobierno corporativo de la Asociación Solidarista de Empleados de la Caja Costarricense de Seguro Social

La administración es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera y del control interno que determinó necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores significativos, ya sea por fraude o error.

**THE POWER OF BEING UNDERSTOOD**  
ASSURANCE | TAX | CONSULTING

RSM Costa Rica Audit Tax and Consulting Services, S.A. (RSM Costa Rica) es un miembro de la red de RSM y opera como RSM. RSM es el nombre comercial usado por los miembros de la red RSM. Cada miembro de la red de RSM es una firma de contabilidad y asesoría independiente que practica bajo derecho propio. La red RSM no es por sí misma una entidad legal separada de descripción en ninguna jurisdicción.

En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de evaluar la capacidad de la Asociación, para continuar como un negocio en marcha, revelando, en su caso, los asuntos relativos a su continuidad como un negocio en marcha y utilizando la base contable de negocio en marcha, a menos que la Administración tenga la intención de liquidar o de cesar operaciones, o no tiene otra alternativa más realista de hacerlo.

Los encargados de ASECCSS son responsables de la supervisión de proceso de información financiera de la Asociación.

### **Responsabilidades del auditor en la auditoría de los estados financieros**

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, ya sea por fraude o error, y emitir el informe del auditor que incluye nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto nivel de seguridad, pero no es una garantía que una auditoría realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría siempre detecte errores materiales, si existieran. Errores materiales pueden ser causados por fraude o error, y son considerados materiales si, individualmente o en su conjunto, podría esperarse que afectaran las decisiones económicas tomadas por los usuarios de dichos estados financieros.

Como parte del desarrollo de nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos un escepticismo profesional durante toda la auditoría.

Nosotros también:

- Identificamos y evaluamos el riesgo de errores materiales en los estados financieros, ya sea por fraude o error, diseñamos y realizamos los procedimientos de auditoría que respondieron a esos riesgos; y obtuvimos evidencia de auditoría suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría. El riesgo de no detectar un error material resultante de fraude es mayor que uno resultante de un error, ya que el fraude involucra colusión, falsificación, omisiones intencionales, distorsión, o la elusión del control interno.
- Obtuvimos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Asociación.
- Evaluamos lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y de las revelaciones relacionadas, hechas por la Administración.

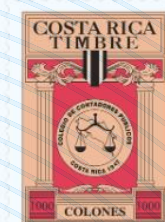
**THE POWER OF BEING UNDERSTOOD**  
ASSURANCE | TAX | CONSULTING

- Concluimos sobre lo apropiado del uso por parte de la Administración de la base contable de negocio en marcha y, con base a la evidencia obtenida, si existe o no una incertidumbre material relativa a eventos o condiciones que puedan crear una duda importante sobre la capacidad de la Asociación para continuar como un negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe del auditor sobre las revelaciones respectivas en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, para modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe del auditor. Sin embargo, hechos o eventos futuros pueden ser causa que la Asociación deje de continuar como un negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran la presentación razonable

Hemos comunicado a los encargados del gobierno de ASECCSS con relación a, entre otros asuntos, el alcance planificado y la oportunidad de la auditoría, y los hallazgos importantes de la auditoría, incluyendo cualquier deficiencia importante del control interno que identificamos durante nuestra auditoría.

**MARIO  
ALBERTO  
GUTIERREZ  
HERRERA  
(FIRMA)** Firmado digitalmente por MARIO ALBERTO GUTIERREZ HERRERA (FIRMA)  
Fecha: 2025.02.04 17:26:56 -06'00'

Nombre del CPA: MARIO ALBERTO GUTIERREZ HERRERA  
Carné: 1087  
Cédula: 105520416  
Nombre del Cliente: Asociación Solidarista de Empleados de la Caja Costarricense de Seguro Social  
Identificación del cliente: 3002056031  
Dirigido a: Junta Directiva y a la Gerencia de Asociación Solidarista de Empleados de la Caja Costarricense de Seguro Social  
Fecha: 04-02-2025 03:02:54 PM  
Tipo de trabajo: Informe de Auditoría



Código de Timbre: CPA-1000-17263

Lic. Mario Gutierrez Herrera  
Contador Público Autorizado No.1087  
04 de febrero 2025  
San José, Costa Rica

Póliza de fidelidad No. 0116FID000612713  
Fecha de vencimiento: 30 de setiembre del 2025  
Timbre de ₡1,000 de Ley No.6663  
Adherido y cancelado en el original

THE POWER OF BEING UNDERSTOOD  
ASSURANCE | TAX | CONSULTING

RSM Costa Rica Audit Tax and Consulting Services, S.A. (RSM Costa Rica) es un miembro de la red de RSM y opera como RSM. RSM es el nombre comercial usado por los miembros de la red RSM. Cada miembro de la red de RSM es una firma de contabilidad y asesoría independiente que práctica bajo derecho propio. La red RSM no es por sí misma una entidad legal separada de descripción en ninguna jurisdicción.

**Asociación Solidarista de Empleados de la Caja Costarricense de Seguro Social**  
**Estados de situación financiera**  
**Al 31 de diciembre de 2024 y 2023**

(Expresados en miles de colones costarricenses)

	Notas	<u>2024</u>	<u>2023</u>
<b>Activos</b>			
Efectivo y equivalente de efectivo	2b, 2z, 4	¢ 68,519,168	30,513,630
Inversiones en instrumentos financieros	2z, 5	6,652,107	47,843,062
Cuentas por cobrar	2z, 6	288,033	14,546
Intereses por cobrar	7	3,534,680	4,326,633
Préstamos por cobrar, neto	2z, 11	410,178,013	395,746,645
Inventarios	2c, 8	173,544	156,830
Gastos pagados por adelantado	2d, 9	29,631	35,078
Propiedad, planta y equipo, neto	2e, 10	12,215,390	8,596,695
Derecho de uso neto	12	514,311	582,719
Otros activos, neto	2f, 2i 13	4,081,245	3,613,508
<b>Total</b>	¢	<b><u>506,186,122</u></b>	<b><u>491,429,346</u></b>
<b>Pasivo:</b>			
Cuentas por pagar	2z, 14	¢ 2,942,707	3,111,375
Obligaciones financieras	2z, 19	30,071,525	32,026,270
Intereses por pagar	2k, 2n, 2°	113,192	145,900
Provisiones	2p, 15	1,475,308	758,624
Impuestos por pagar	16	1,955,433	2,178,846
Desembolsos por pagar	17	1,721,168	412,805
Retenciones por pagar	18	314,510	367,887
Obligación por arrendamiento		574,121	625,990
Fondos y ahorros por pagar	2m, 20	34,947,677	30,271,325
Aporte patronal ex-asociados	2q, 21	17,524,842	16,533,182
Ingresos diferidos	21	1,357,192	1,599,342
<b>Total, pasivos</b>		<b><u>92,997,675</u></b>	<b><u>88,031,546</u></b>
<b>Activo, neto:</b>			
Aportes de asociados	2r	190,057,322	189,991,260
Aporte patronal	2s	152,451,083	142,015,068
Superávit	2t, 23	6,822,410	3,306,489
Pérdida no realizada por valoración de inversiones		(12,889)	2,413
Reserva estatutaria y excedentes capitalizados	24	39,855,575	41,517,976
Excedentes acumulados por distribuir	2v, 39	24,014,946	26,564,594
<b>Total, activo, neto</b>		<b><u>413,188,447</u></b>	<b><u>403,397,800</u></b>
<b>Total</b>	¢	<b><u>506,186,122</u></b>	<b><u>491,429,346</u></b>

**Asociación Solidarista De Empleados de la Caja Costarricense de Seguro Social**  
**Estados del resultado integral**  
**Por los años terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023**

(Expresados en miles de colones costarricenses)

	Notas	<u>2024</u>	<u>2023</u>
<b>Ingresos:</b>			
Ingresos financieros	25 ¢	62,619,967	62,111,971
Ingresos operativos	26	3,141,308	3,232,960
Ingresos por ventas	27	443,455	557,773
Otros ingresos	28	552,450	671,869
<b>Total, ingresos</b>	2w	<b>66,757,180</b>	<b>66,574,573</b>
<b>Costo de ventas y gastos:</b>			
Costos de ventas		126,845	159,491
Gastos generales y administrativos	29	25,462,657	20,843,643
Gastos operativos	30	1,132,642	1,394,005
Gastos de mercadeo y publicidad		664,451	459,382
Gastos de excedentes sociales	31	1,429,396	2,260,290
Gastos financieros	32	5,477,322	5,986,868
Otros gastos		439,081	91,482
<b>Total, de costo de ventas y gastos</b>	2w	<b>34,732,394</b>	<b>31,195,161</b>
<b>Total, excedente antes impuesto sobre la renta</b>		<b>32,024,786</b>	<b>35,379,412</b>
Capitalización de excedentes	39	(6,235,414)	(6,814,872)
Retención de impuesto de renta	39	(1,774,426)	(1,999,946)
Cambios en el valor del activo neto atribuible a los asociados como excedente para distribución, neto		24,014,946	26,564,594
<b>Otros resultados integrales:</b>			
Pérdida en inversiones en instrumentos VRCOUI		(15,302)	5571
Superávit por revaluación		3,515,921	-
<b>Resultado integral total</b>	¢	<b>27,515,565</b>	<b>26,570,165</b>



**Asociación Solidarista de Empleados de la Caja Costarricense de Seguro Social**  
**Estado de cambios en el activo, neto**  
**Por los años terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023**

(Expresados en miles de colones costarricenses)

	<u>Nota</u>	<u>Aportes de asociados</u>	<u>Aportes patronales</u>	<u>Total aportes</u>	<u>Ganancia (pérdida) no realizada</u>	<u>Reserva estatutaria capitalizada</u>	<u>Superávit (nota 23)</u>	<u>Excedentes por distribuir</u>	<u>Total patrimonio</u>
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2022.</b>		¢ <b>192,489,523</b>	<b>132,117,566</b>	<b>324,607,089</b>	<b>(3,158)</b>	<b>42,972,012</b>	<b>3,306,489</b>	<b>30,481,025</b>	<b>401,363,457</b>
Aportes recibidos		40,914,928	46,569,039	87,483,967	-	-	-	-	87,483,967
Aportes liquidados		(43,413,188)	(36,671,537)	(80,084,725)	-	-	-	-	(80,084,725)
Excedentes del periodo 2023	<b>39</b>	-	-	-	-	-	-	35,379,412	35,379,412
Traslado a reserva 2023	<b>39</b>	-	-	-	-	6,814,871	-	(6,814,871)	-
Devolución de excedentes capitalizados		-	-	-	-	(8,268,907)	-	-	(8,268,907)
Valuación de inversiones, neto		-	-	-	5,571	-	-	-	5,571
Distribución de excedentes netos 2023		-	-	-	-	-	-	(30,481,026)	(30,481,026)
Retención de impuesto sobre la renta 2023		-	-	-	-	-	-	(1,999,946)	(1,999,946)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2023</b>		¢ <b>189,991,263</b>	<b>142,015,068</b>	<b>332,006,331</b>	<b>2,413</b>	<b>41,517,976</b>	<b>3,306,489</b>	<b>26,564,594</b>	<b>403,397,803</b>
Aportes recibidos		42,655,061	52,088,238	94,743,299	-	-	-	-	94,743,299
Aportes liquidados		(42,588,999)	(41,652,223)	(84,241,222)	-	-	3,515,921	-	(80,725,302)
Excedentes del periodo 2024	<b>39</b>	-	-	-	-	-	-	32,024,786	32,024,786
Traslado a reserva 2024	<b>39</b>	-	-	-	-	6,235,414	-	(6,235,414)	-
Devolución de excedentes capitalizados		-	-	-	-	(7,897,815)	-	-	(7,897,815)
Valuación de inversiones, neto		-	-	-	(15,302)	-	-	-	(15,302)
Distribución de excedentes netos 2024		-	-	-	-	-	-	(26,564,594)	(26,564,596)
Retención de impuesto sobre la renta 2024		-	-	-	-	-	-	(1,774,426)	(1,774,426)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2024</b>		¢ <b>190,057,325</b>	<b>152,451,083</b>	<b>342,508,405</b>	<b>12,889</b>	<b>39,855,575</b>	<b>6,822,410</b>	<b>24,014,946</b>	<b>413,188,447</b>

**Asociación Solidarista de Empleados de la Caja Costarricense de Seguro Social**  
**Estados de flujos de efectivo**  
**Por los años terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023**

(Expresados en miles de colones costarricenses)

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
Excedente antes de impuesto sobre la renta del período	¢ 32,024,786	35,379,412
<b><u>Actividades de operación</u></b>		
<b><u>Ajustes para conciliar el excedente antes de impuesto sobre la renta al efectivo provisto por las operaciones:</u></b>		
Gasto por cuentas incobrables	10,907,691	8,409,533
Gasto por intereses	2,312,203	4,380,365
Ingreso por intereses	(55,571,835)	(54,714,868)
Superávit por revaluación	3,515,921	-
Gasto por depreciación	315,036	516,540
Amortización de intangibles	132,251	129,604
Subtotal de ajustes para conciliar excedentes	<u>(6,363,947)</u>	<u>(5,899,414)</u>
<b><u>Cambios en activos y pasivos:</u></b>		
Cuentas por cobrar	(273,487)	11,832
Préstamos por cobrar	(25,339,059)	(16,887,804)
Intereses por cobrar	951,679	-
Inventario	(16,714)	26,112
Gastos pagados por adelantado	5,447	2,270
Provisiones	716,684	458,787
Impuestos por pagar	(1,997,840)	(2,317,288)
Cuentas por pagar	(168,668)	573,472
Desembolsos por pagar	1,308,363	97,823
Ingreso diferido y tiempos compartidos	(242,150)	(481,730)
Retenciones por pagar	(53,376)	652
	<u>(31,473,068)</u>	<u>(24,415,288)</u>
Intereses pagados	(2,344,910)	(4,387,099)
Intereses cobrados	55,412,109	53,500,587
Efectivo neto provisto por las actividades de operación	<b><u>21,594,131</u></b>	<b><u>24,698,200</u></b>
<b><u>Actividades de inversión</u></b>		
Inversiones en instrumentos financieros	41,175,654	(13,977,846)
Adquisición de propiedad, planta y equipo	(7,958,868)	(1,260,958)
Disposición de propiedad, planta y equipo	4,025,138	389,747
Otros activos	(599,989)	(1,090,715)
Efectivo neto usado por las actividades de inversión	<b><u>36,641,935</u></b>	<b><u>(15,939,772)</u></b>
<b><u>Actividades de financiamiento</u></b>		
Excedentes distribuidos	(26,564,595)	(30,481,026)
Aportes asociados recibidos	42,655,061	40,914,925
Aportes asociados liquidados	(42,588,999)	(43,413,188)
Aportes patronales recibidos	52,088,237	46,569,039
Aportes patronales liquidados	(41,652,223)	(36,671,537)
Devolución de excedentes capitalizados	(7,897,814)	(8,268,907)
Nuevas obligaciones financieras	(1,938,206)	1,876,464
Amortización de obligaciones financieras	-	(1,131,878)
Fondos, ahorros, rendimientos por pagar	4,676,352	7,160,174
Aporte patronal perteneciente a ex asociados	991,660	210,419
Efectivo neto usado en las actividades de financiamiento	<b><u>(20,230,527)</u></b>	<b><u>(23,235,515)</u></b>
Disminución neta en efectivo y equivalentes de efectivo en el período	38,005,538	(14,477,087)
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del período	30,513,630	44,990,717
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del período	¢ <b><u>68,519,168</u></b>	<b><u>30,513,630</u></b>



 **ASECCSS**