



INFORME DE PRESIDENCIA
Correspondiente al periodo fiscal del 1° de enero al 31 de diciembre
2023

Por: Licda. Silvia Goyez Rojas

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. CONFORMACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA.....	4
3. CONFORMACIÓN DE COMITÉS	5
4. GOBERNANZA CORPORATIVA	8
a. Sesiones de Junta Directiva y Comités de Apoyo	8
b. Inscripción de ASEBANPO como entidad supervisada ante SUGEF	8
c. Auditoría Externa	9
d. Programa buenas prácticas solidaristas Galardón Solidarista Alberto Martén	9
e. Plan Estratégico 2023-2026	10
f. Plan Estratégico de Tecnologías de Información 2024-2026	10
g. Plan de Prevención, recuperación y continuidad del negocio	11
5. OTRAS ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO	13
a. Implementación de la App ASEBANPO	13
b. Actividades de afiliación	13
c. Crecimiento en el otorgamiento de soluciones de crédito	14
d. Fondo de Ayuda Mutua	15
e. Programa de Bienestar Integral	15
f. Actividades de Bien Social	16
g. Campañas de beneficios	17
h. Actividades Deportivas	17
i. Convenios	18
j. Eventos sociales	18
k. Sorteos	19
l. Comunicados y Boletines	20
m. Presencia en Sucursales	21
n. Mejora en servicios de ASEBANPO	21
6. CONCLUSIONES	23
7. AGRADECIMIENTO.....	25

1. INTRODUCCIÓN

Conforme al artículo número 45 de los Estatutos de ASEBANPO en donde se detalla que entre las funciones de mi cargo está “...f. *Presentar a la Asamblea, un informe detallado de las labores ejecutadas.*”, me presento ante ustedes como presidente de ASEBANPO, para rendir el siguiente informe de las labores realizadas durante el periodo 2023.

2. CONFORMACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

En cumplimiento de lo definido por esta magna Asamblea, el día 13 de marzo del 2023, la Junta Directiva de **ASEBANPO** quedó conformada de la siguiente manera:

JUNTA DIRECTIVA 2023 - 2024	
NOMBRE	PUESTO EN JUNTA DIRECTIVA
Silvia Goyez Rojas	Presidente
Alexander Barrantes Boniche	Vicepresidente
Mary Vives Cordero	Secretaria
Marco Retana Valverde	Tesorero
Javier Vindas Esquivel	Vocal I
Yamileth Marchena Bustos	Vocal II
Jonathan Matamoros Rivera	Vocal III

Así mismo el Órgano de Fiscalía quedó compuesto de la siguiente forma:

ORGANO DE FISCALÍA 2023 - 2024	
NOMBRE	PUESTO EN FISCALÍA
Alejandro Calvo Montoya	Fiscal I
Iván Rodríguez Rodríguez	Fiscal II

3. CONFORMACIÓN DE COMITÉS

Durante este periodo, ASEBANPO contó con siete Comités de Apoyo, los cuales estuvieron integrados de la siguiente forma:

Comité	Miembros de Junta Directiva	Representantes de los asociados	Principales funciones
Crédito	Coordinadora: Silvia Goyez Rojas Mary Vives Cordero Javier Vindas Esquivel	Ricauter Montero Alvarado Karla Rodriguez Arroyo Suplente: Michael Chaves Ramírez	Proponer y ejecutar políticas crediticias. Análisis y aprobación de solicitudes crediticias que correspondan por nivel resolutivo. Actualizar Reglamento de Crédito y proponer aprobación a Junta Directiva.
Inversiones	Coordinador: Marco Retana Valverde Alexander Barrantes Boniche Javier Vindas Esquivel	Luis Javier Delgado Bustamante Manrique Lizano Chaverri Suplente: Ariadna Jiménez Borge	Evaluar y tomar decisiones sobre alternativas de inversión. Decidir estrategia de inversión. Conocer información financiera de entidades privadas donde se hacen inversiones. Actualizar Reglamento de Inversiones y proponer aprobación a Junta Directiva.
Auditoría y Estados Financieros	Coordinador: Marco Retana Valverde Alexander Barrantes Boniche Jonathan Matamoros Rivera	Jefry Herrera Pérez Johan Hidalgo Solís Suplente: Mario Torres Gómez	Proponer políticas, lineamientos y normas en materia de auditoría y estados financieros. Revisar, aprobar y elevar a Junta Directiva los Estados Financieros. Velar por la correcta aplicación de las NIIF, en los estados financieros. Valorar y solicitar a la Administración ajustes relevantes que afecten registros en estados financieros. Dar seguimiento a implementación de recomendaciones de auditoría externa.

Comité	Miembros de Junta Directiva	Representantes de los asociados	Principales funciones
Comité de Tecnologías de Información	<p>Coordinadora: Alexander Barrantes Boniche Marco Retana Valverde Yamileth Marchena Bustos</p>	<p>Humberto Rodriguez Zamora Pablo Zamora Murillo</p> <p>Suplente: Erick Hernández Hernández</p>	<p>Proponer políticas, lineamientos y normas en materia de T.I. Analizar y recomendar a Junta Directiva objetivos estratégicos en materia de T.I. Monitorear toma de medidas para gestionar riesgos de T.I. Dar seguimiento a implementación de recomendaciones de auditoría externa de T.I. Recomendar a Junta Directiva cambios en materia de T.I. para un ambiente tecnológico seguro y actualizado. Actualizar el Reglamento de T.I. y proponer aprobación a Junta Directiva.</p>
Proyección e Imagen	<p>Coordinador: Jonathan Matamoros Rivera Mary Vives Cordero Silvia Goyez Rojas</p>	<p>Mario Andrés Castro Rojas Christopher Mussio Guzmán</p> <p>Suplente: Irene Rudín Arroyo</p>	<p>Aprobar actividades de mercadeo. Realizar propuestas en temas de comunicación, responsabilidad social y estrategia de afiliación. Aprobar convenios y actividades para beneficio de asociados</p>
Ayuda Solidaria	<p>Coordinadora: Silvia Goyez Rojas Yamileth Marchena Bustos Jonathan Matamoros Rivera</p>	<p>Karla Rodriguez A. Carolina Sánchez Aguilar</p> <p>Suplente:</p>	<p>Recomendar, aprobar o improbar solicitudes de ayudas solidarias. Proponer a Junta Directiva actualizaciones al Reglamento del Fondo de Ayuda Solidaria. Verificar que el otorgamiento de ayudas solidarias cumpla con normativa.</p>

Comité	Miembros de Junta Directiva	Representantes de los asociados	Principales funciones
Ética	<p>Coordinadora: Silvia Goyez Rojas</p> <p>Alexander Barrantes Boniche</p> <p>Alejandro Calvo Montoya Iván Rodríguez Rodríguez</p>	<p>Giovanny Moreira Arias Geovanny Charpentier Mora</p> <p>Miembro externo:</p>	<p>Promover acciones para que el Código de Ética sea conocido e interiorizado. Aplicar las disposiciones del Código de Ética. Conocer y resolver las denuncias o quejas por incumplimiento al Código de Ética. Recomendar a quién corresponda la aplicación de las sanciones correspondientes, con fundamento en el Código de Ética. Actualizar Código de Ética y proponer aprobación a Junta Directiva.</p>

4. GOBERNANZA CORPORATIVA

a. Sesiones de Junta Directiva y Comités de Apoyo

Durante el periodo de gestión de la actual Junta Directiva, se llevaron a cabo treinta y cinco sesiones de Junta Directiva, adicionalmente los Comités de Apoyo sesionaron setenta y ocho veces según el siguiente detalle:

ENERO-DICIEMBRE 2023	
NOMBRE DEL ÓRGANO DE DIRECCIÓN	NÚMERO DE SESIONES
JUNTA DIRECTIVA	35
COMITÉ DE CRÉDITO	34
COMITÉ DE PROYECCIÓN E IMAGEN	17
COMITÉ DE AUDITORÍA Y ESTADOS FINANCIEROS	10
COMITÉ DE INVERSIONES	9
COMITÉ DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	8
COMITÉ DE AYUDA	0
COMITÉ DE ÉTICA	0

b. Inscripción de ASEBANPO como entidad supervisada ante SUGEF

En la Asociación Solidarista de Trabajadores del Banco Popular y de Desarrollo Comunal cumplimos, en plazo y en forma, con todos los trámites y requisitos para inscribirnos debidamente como entidad supervisada ante la SUGEF.

Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en la ley 7786 "*Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso No Autorizado, actividades Conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo*", así como en el "*Reglamento para la inscripción y des inscripción ante la SUGEF de los sujetos obligados que realizan alguna o alguna de las actividades descritas en los artículos 15 y 15 bis*", de la Ley mencionada, que para el caso de las Asociaciones Solidaristas y las Cooperativas es el artículo 15 bis.

Es importante mencionar que a partir del 1° de marzo del 2024, las asociaciones que debían inscribirse y no lo hayan hecho, no podrán realizar transacciones con entes supervisados por alguna superintendencia, como la SUGEF, la SUGESE, la SUPEN, la SUTEL, entre otras; siendo lo más grave que las cuentas bancarias serán cerradas y los seguros quedarán suspendidos hasta que se corrija la situación.

ASEBANPO se ha caracterizado por el estricto cumplimiento de temas normativos y regulatorios, manteniéndonos siempre actualizados en procesos de control interno, por lo que estamos creando reservas y contemplando en nuestro presupuesto los recursos necesarios para cumplir con la aplicación de mecanismos eficientes en la lucha contra la legitimación de capitales y lavado de dinero.

c. Auditoría Externa

Se llevó a cabo la auditoría financiera externa correspondiente al periodo 2023, que fue realizada por el despacho de auditores “**Carvajal y Colegiados Contadores Públicos**”, obteniendo un Informe Final y Carta de Gerencia sin hallazgos, salvedades o recomendaciones.

d. Programa buenas prácticas solidaristas Galardón Solidarista Alberto Martén

Participamos en la VII edición del programa de buenas prácticas de gestión denominado “**Galardón Solidarista Alberto Martén**” promovido por la “**Confederación Nacional de Asociaciones Solidaristas**” (CONASOL) y el “**Movimiento Solidarista Costarricense**” (MSC). Este programa, único en el sector, ha cosechado logros de alto impacto en el liderazgo, en el desarrollo de los sistemas y en la eficiencia de los procesos, contribuyendo a la profesionalización del sector solidarista.

La metodología del programa se basa en un modelo de gestión que reconoce cuatro áreas principales (Gobernanza, Gestión Administrativa y Financiera, Servicio al Asociado, Responsabilidad Social) las cuales intervienen en el desempeño de la organización y en la forma en que sus líderes enfocan sus esfuerzos para planificar

su gestión estratégica, propiciando resultados que agreguen valor al afiliado y a las demás partes interesadas.

Asumimos con entusiasmo el desafío y el deseo de fortalecer nuestros sistemas de trabajo; lo cual no nos ha permitido definir una hoja de ruta de gestión organizacional, así como la adopción y estandarización con las buenas prácticas en el sector.

Como resultado de los niveles de desarrollo organizacional obtenidos, producto de nuestro compromiso con alcanzar estándares cada vez más altos de gestión y excelencia organizacional, el Comité de Evaluación nos declaró ganadores del reconocimiento “**Medalla por Categoría Gobernanza**” y “**Mención por Pilares Administración y Finanzas y Tecnología de la Información**”.

e. Plan Estratégico 2023-2026

Se aprobó un “**Plan Estratégico para el periodo 2023-2026**” en el cual la Junta Directiva juntamente con la Gerencia General se propusieron como principales retos mejorar la rentabilidad para el asociado, mejorar la calidad del servicio al asociado, y avanzar hacia una transformación digital de la organización.

Este fue un periodo de ajustes y cambios que nos obligó a reinventar algunos de los procesos y actividades de la asociación, enfocados siempre en el bienestar integral y beneficio para nuestros asociados.

f. Plan Estratégico de Tecnologías de Información 2024-2026

El Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PETI) tiene como objetivo ser el marco orientador para la toma de decisiones en materia de tecnologías de información, con el fin de definir estrategias y acciones organizacionales que orienten el desarrollo tecnológico y así apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos propuestos por ASEBANPO.

El Plan Estratégico de Tecnología de Información cubre el periodo 2024-2026 y está articulado de manera global en relación con la adquisición e implementación de nuevas tecnologías y sistemas de información que permiten fortalecer o ampliar los servicios brindados por ASEBANPO además de soluciones para el quehacer

operativo y gerencial, que puedan responder más adecuadamente a la realidad tanto a lo interno como a lo externo.

El Plan Estratégico de Tecnología de Información de ASEBANPO tiene como objetivo general definir las estrategias y acciones organizacionales que orienten el desarrollo tecnológico para facilitar el acceso, uso y apropiación de las tecnologías de información, con el fin de transformar los procesos de gestión institucionales y los servicios dirigidos a los asociados, en cumplimiento de los objetivos y estrategias de ASEBANPO.

g. Plan de Prevención, recuperación y continuidad del negocio

Las actividades que ASEBANPO lleva a cabo de forma diaria para el cumplimiento de su misión, visión y objetivos estratégicos, podrían verse afectadas negativamente por eventos de origen natural, tecnológico, accidental, vandalismo o de índole intencional.

Tales afectaciones podrían interrumpir la prestación normal de servicios y comprometer la capacidad de la asociación para cumplir con sus responsabilidades ante sus públicos interesados (asociados, patronos, colaboradores, proveedores y ente fiscalizador), al imponer limitaciones o restricciones para el acceso o el uso de sus sistemas, la información e incluso hasta la utilización de sus instalaciones.

El incumplimiento de las responsabilidades de la Asociación ante sus públicos interesados podría generar afectaciones de diversa índole, así como impactos negativos en la imagen de la organización, afectando incluso la imagen del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, a través del relacionamiento de marcas que previsiblemente realizarían las personas, lo cual podría igualmente impactar en el plano económico.

Por tales razones resulta imperativa la planeación de diferentes actividades y la asignación de diversos recursos, que permitan a la organización enfrentar la ocurrencia de alguno de estos eventos y mitigar los efectos de estos en su operación.

Se creó un “**Plan de prevención, recuperación y continuidad del negocio ante una contingencia en ASEBANPO o en el CFBPFC**”. Con ese instrumento

se procura la integración de elementos orientadores sobre aspectos como capacitación, ejecución periódica de pruebas de los planes, actuación frente a situaciones de crisis, así como un plan de continuidad en materia de seguridad y emergencias, considerando elementos de detección, seguimiento y evaluación de riesgos y planes de mitigación para su atención.

5. OTRAS ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO

Durante el periodo fiscal 2023 se desarrollaron de manera exitosa las siguientes actividades:

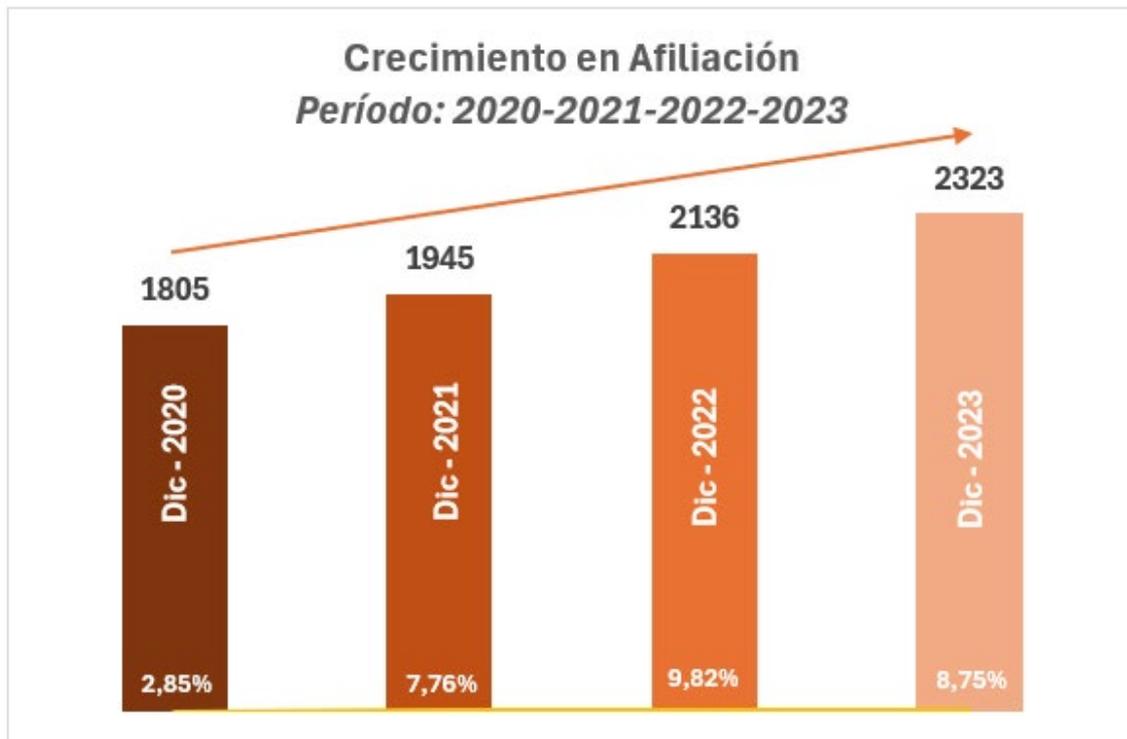
a. Implementación de la App ASEBANPO

Logramos poner en producción la App exclusiva para asociados de ASEBANPO, una herramienta con la que buscamos facilitar el acceso a nuestros productos y servicios; que nuestros asociados tengan la oportunidad de aprovechar las muchas ventajas que tienen al formar parte de nuestra organización, es todo un mundo de posibilidades en la palma de su mano.

En la primera etapa del proyecto, los asociados pueden tener acceso a secciones como la consulta de saldos de ahorros, montos disponibles para crédito, acumulados en aportes y excedentes, cambio de información personal, afiliación a planes de ahorro, cambios de cuotas, noticias, carnet digital, entre otros. El plan es habilitar otras facilidades de forma progresiva y que el asociado pueda autogestionarse, en su tiempo y a su gusto, la mayor parte de sus servicios y beneficios.

b. Actividades de afiliación

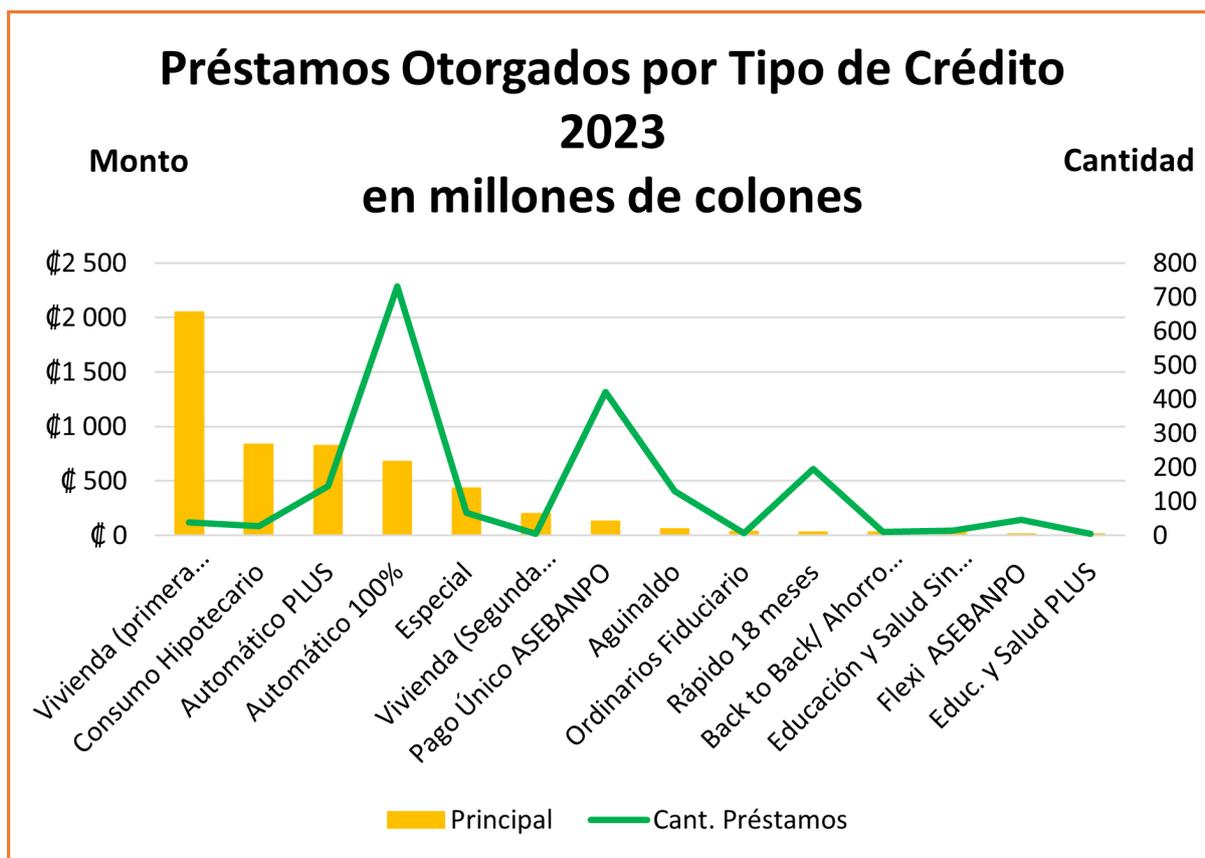
Con la finalidad de promover la afiliación, así como de premiar a los nuevos integrantes de nuestra organización, pusimos en marcha un plan que consistió en promover y exaltar los muchos beneficios que tiene ser parte de ASEBANPO, a través de sorteos, comunicados masivos, correos personalizados y un plan de incentivos para los nuevos asociados. La campaña “**ASEBANPO CRECE y los beneficios de eso son para usted**”, impulsó la afiliación de más de 100 nuevos integrantes a nuestra gran familia solidarista, cerrando el periodo con más de 2320 asociados. Por segundo año consecutivo, estamos alcanzando récords de afiliación y no podemos más que agradecer su confianza y honrar la misma con nuestro mejor esfuerzo, ese es nuestro compromiso.



c. Crecimiento en el otorgamiento de soluciones de crédito

Con el objetivo de ofrecer mejores y más beneficiosas soluciones crediticias a nuestros asociados desarrollamos una estrategia de colocación orientada a mejorar las condiciones en créditos hipotecarios y acceso a créditos.

Durante el año 2023 se aprobaron 1.840 solicitudes de crédito, por un monto total de ¢5.355 millones, distribuidos de la siguiente forma:



d. Fondo de Ayuda Mutua

En el periodo terminado el 31 de diciembre 2023 fueron otorgadas una totalidad de cincuenta “Ayudas Solidarias” por un monto de ₡12.125.000. Estas ayudas fueron un gran apoyo económico para los asociados para hacer frente a situaciones imprevistas que les afectaron gravemente o a sus familias.

e. Programa de Bienestar Integral

Continuamos y consolidamos el “**Programa Bienestar Integral**”, dirigido a encausar en los asociados el interés por estilos de vida más sanos, atendiendo su salud de forma integral, a través de charlas virtuales impartidas por profesionales en cinco áreas específicas que son: finanzas, salud emocional, física, cuidado nutricional y crecimiento educativo.

Realizamos un total de 5 charlas donde los asistentes podían interactuar con el profesional que brindaba la charla con sus consultas y comentarios. En todas las sesiones, entre los participantes, realizamos sorteos de premios relacionados con el tema y la asistencia en todas las actividades fue bastante positiva.

f. Actividades de Bien Social

Alineados a nuestros principios solidaristas de empatía y bien común, este año ejecutamos dos campañas enfocadas en temas de salud, una de donación de sangre en coordinación con el “**Banco Nacional de Sangre**” y una campaña informativa sobre la prevención del cáncer de mama.

En esta misma línea, durante el 2023, aportamos a nuestros asociados y colaboradores en general en algunas actividades a manera de patrocinio, apoyándoles en medio de situaciones en las que requerían ayuda o se tenía la oportunidad para promover el crecimiento y desarrollo. Durante este periodo colaboramos en eventos como:

- Premios para los ganadores del Día Internacional de la Innovación.
- Ayuda con hidratación a los colaboradores de la **Sucursal de Puntarenas Centro** en un momento que no funcionaban los aires acondicionados y la provincia sufría de un periodo de olas de calor.
- Reconocimientos a los ganadores del concurso organizado por el área de Experiencia al Cliente que promovía la mejora del servicio a los clientes en las sucursales.

Por otra parte, es importante mencionar que este año logramos crear relaciones con organizaciones sin fines de lucro, dedicadas a dar oportunidades a quienes no las tienen, con las que ya estamos coordinando más de estos y otros eventos, en los que por supuesto estaremos necesitando el voluntariado de nuestros asociados.

g. Campañas de beneficios

En concordancia con nuestro objetivo de aportar valor este año a nuestros asociados en relación con su bienestar, desarrollamos varias campañas informativas sobre temas como las oportunidades de ahorro y soluciones crediticias que ofrece ASEBANPO.

Numerosos asociados consultaron, gestionaron y obtuvieron créditos para refundir cuentas generándoles una mayor estabilidad económica, compra de su primer vehículo, financiamiento de proyectos educativos y hasta cumplir el sueño de tener casa propia.

h. Actividades Deportivas

Como parte de las acciones relacionadas a los objetivos de actividades de bienestar, este 2023 realizamos 3 actividades masivas enfocadas en lo deportivo:

1. Fue nuestro segundo año consecutivo participando en los “**Juegos Deportivos Solidaristas**” organizados por el Movimiento Solidarista Costarricense, en la categoría de fútbol sala masculino.
2. Retomamos las siempre muy gustadas caminatas, en esta oportunidad al paradisíaco Río Celeste. Un grupo de 50 asociados, acompañados de miembros de la Junta Directiva y Administración de ASEBANPO, fueron los primeros de muchas otras de estas actividades que estaremos retomando.
3. Llevamos a cabo nuestro primer torneo relámpago de boliche, en el “**Bol Cariari**” con la participación de más de 100 asociados de todas las áreas del Conglomerado, que vivieron un rato inolvidable de esparcimiento, compañerismo y deportividad, entre risas, comida y muchas chuzas. En este torneo premiamos con certificados en efectivo a los 3 primeros lugares.

Queremos agradecer y reconocer el esfuerzo de los asociados que nos acompañaron.

i. Convenios

Este año nos dedicamos a crear una plataforma más ordenada, eficiente y atractiva para los convenios que ofrecemos a nuestros asociados y tomamos acciones como:

- a. Atender las solicitudes de convenios de forma administrada por formularios en línea, de manera que este proceso sea más eficiente y efectivo, además de procurarnos información estadística para toma de decisiones.
- b. Se reorganizaron por categoría los convenios en el sitio web para que sean de más fácil consulta y se actualizó el diseño de esta sección.
- c. Se revisaron todos los convenios existentes y de esta tarea logramos identificar algunas propuestas que eran necesario cambiar, otras renovar y algunas categorías en las que se debió buscar más opciones, de manera que siempre se ofrezca un beneficio atractivo.
- d. Producto de la revisión antes mencionada, iniciamos un proceso de renegociación de las condiciones de los convenios activos y en 8 de cada 10 de estos, ya estamos ofreciendo beneficios de no menos del 10% y seguimos trabajando para que en los próximos años estos porcentajes vayan aumentando potencialmente.
- e. Este 2023 lo cerramos con más de 50 convenios activos para nuestros asociados, ofreciendo beneficios en áreas como salud, educación, entretenimiento, viajes, entre otros.

j. Eventos sociales

Sobre las actividades sociales impulsadas por la organización, podemos mencionar por supuesto la Asamblea General Ordinaria de Asociados del período 2023 de forma virtual, pudiendo ofrecer la oportunidad de asistencia al 100% de nuestra población, sin importar donde estén y sin la necesidad de que tengan que trasladarse para participar en el evento más importante de nuestra organización.

Por la celebración de las fiestas patrias del 15 de setiembre, participamos en la Feria de Independencia, organizada por el Comité Bandera Azul del edificio Administrativo en La Uruca.

Por otra parte, repetimos con excelente suceso, la tradicional fiesta de fin de año, reuniendo en esta oportunidad a más de 1100 asociados.

Queremos hacer una mención especial a esta actividad, ya que para nosotros como Junta Directiva y Administración fue muy valioso, no solo por la oportunidad de volvernos a encontrar con nuestra familia solidarista, sino por lo que significa este espacio de unión, esparcimiento y distracción, después de un año lleno de retos y cambios a lo interno del Conglomerado. La oportunidad de aportar positivamente a nuestros asociados de todas las formas posibles; es el pináculo de nuestro quehacer y existencia.

k. Sorteos

En este periodo en cuestión, pudimos realizar un total de 13 sorteos, entre celebraciones, actividades especiales, fechas especiales y eventos desarrollados por ASEBANPO, en los que tuvimos la oportunidad de favorecer a 224 asociados con premios como tarjetas de regalo, hospedajes, artículos electrónicos, libros, sesiones de asesorías financieras, nutricionales, emocionales, cheques médicos, cenas, paseos, experiencias familiares y mucho más.

Se detalla a continuación los sorteos realizados y la cantidad de asociados favorecidos en cada uno:

Actividad	Premios
Fiesta ASEBANPO	61
Aniversario ASEBANPO	24
Amor y Amistad	20
Día del padre	20
Día del niño	20
Navidad	20
Día de la Madre	18
Día del solidarismo	17
Entrada de clase	10
Charla bienestar Financiera	6
Fidelización ASEBANPO	4
Usuarios APP	2
Charla bienestar nutricional	2
Total	224

I. Comunicados y Boletines

Durante el 2023 compartimos una gran y variada cantidad de comunicados con nuestros asociados, por supuesto con el deseo de mantenerlos al día con el quehacer de la Asociación, así como promover las celebraciones nacionales e internaciones más importantes, queriendo provocar civismo, concientización, sentido de pertenencia y otros valores importantes en toda sociedad; compartimos comunicados para las celebraciones de la Semana Santa, Día de la Independencia de Costa Rica, Día de los Adultos Mayores, Día Mundial de la Salud, del Medio Ambiente, acerca del Solidarismo, nuestro aniversario, el del Conglomerado, entre otros.

Como complemento a estas tareas de comunicación, compartimos el tradicional boletín “**Asebanpo en Acción**”, que detalla las diferentes actividades, eventos y acciones de la asociación. Este boletín se comparte de forma trimestral.

En relación con las redes sociales, se continuó con el proceso de comunicación e información, lo cual nos permitió tener mayor cercanía con nuestros asociados y la promoción de la gran variedad de productos y servicios que tenemos para ofrecerles.

Durante el 2023 se compartieron más de 385 comunicados entre “*Facebook*”, “*Instagram*” y el correo institucional, además creamos cuentas en otras redes sociales como “*LinkedIn*” y “*Youtube*”, con el propósito de brindar más y mejor información a nuestros asociados en los próximos meses.

m. Presencia en Sucursales

Uno de los objetivos más importantes de ASEBANPO durante el 2023, fue el de aumentar y mejorar la presencia de ASEBANPO en las diferentes áreas del Conglomerado, por lo que retomamos acciones como las visitas a sucursales, iniciando con los BPT de las provincias de Alajuela, San Jose, Heredia y Cartago, en las que entregamos información de nuestros productos, servicios y beneficios, pudimos escuchar sus necesidades de primera mano y ofrecerles obsequios como promocionales. Por otra parte, iniciamos proyectos nuevos como “**El Vocero Solidarista**” con el que pretendemos tener un representante de Asebanpo en la mayor cantidad posible de sucursales y áreas administrativas, que funcione como un enlace más cercano y efectivo entre la Asociación y sus asociados. Además, tuvimos participación más activa en eventos del Conglomerado como en la celebración del “**Día Internacional de la Innovación**” y participamos en los eventos de inducción con los nuevos colaboradores, tanto en los “**Campamentos Naranja**” como en los de Popular Pensiones.

n. Mejora en servicios de ASEBANPO

Durante diciembre 2023, se realizó la tradicional “**Encuesta de Percepción de Servicios**” entre todos los asociados de ASEBANPO, para conocer el nivel de satisfacción de nuestra población y por supuesto tomar los insumos como punto de

partida para atender todas las oportunidades de crecimiento y mejora y seguir ofreciendo el mejor servicio posible. Por medio de las evaluaciones recibidas en la encuesta alcanzamos más de un **95%** de nuestro objetivo de brindar un servicio de excelencia, lo que nos impulsa a continuar innovando y explorando oportunidades de mejora enfocados en nuestros asociados y procurándoles lo mejor.

6. CONCLUSIONES

Seguidamente se muestra un cuadro resumen de los principales logros del periodo 2023:

PRINCIPALES LOGROS	PERIODO 2023
Monto de beneficios de "Ayuda Solidaria"	∅12 millones
Evaluación del servicio	95%
Cantidad de asociados	2.323
Saldo de cartera de crédito	∅9.882 millones
Monto otorgado en soluciones de crédito	∅3.435 millones
Crecimiento del saldo de la cartera de crédito	53%
Promedio del rendimiento anualizado de las inversiones	9,24%
Rendimiento promedio sobre el patrimonio	8,34%
Excedentes obtenidos	∅2.331 millones
Mejores prácticas de control interno	85%
Estados Financieros Auditados	Opinión limpia
Inscripción ante SUGEF como entidad supervisada	100%
Gobernanza Corporativa	100%
Plan Estratégico de Tecnologías de Información	100%
Plan de prevención, recuperación y continuidad	100%
Colocación en negocio de descuento de facturas	∅116 millones
Implementación de App Gestione+ ASEBANPO	100%

Los resultados anteriores se lograron gracias al compromiso y apoyo de todos los miembros de la Junta Directiva y de cada uno de los Comités de Apoyo, así como del equipo administrativo que estuvo durante todo el año apoyándose hombro a hombro, siempre con el compromiso claro de cumplir con nuestra misión de procurar el bienestar económico y social de nuestros asociados y asociadas para contribuir con el mejoramiento de su calidad de vida.

El año 2023 fue un periodo de importantes retos para anticipar los vaivenes de las condiciones macroeconómica. A la vez fue un año de preparación para superar los disruptivos retos de innovación tecnológica, que surgen y evolucionan a un ritmo acelerado inimaginable.

Finalmente, deseamos expresar nuestro un sincero agradecimiento al Movimiento Solidarista Costarricense, por el apoyo incondicional a nuestra organización, sus esfuerzos por fortalecer al sector solidarista, y al país, cuanto bien le hace a nuestra sociedad, en todas sus esferas.

7. AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirnos llegar a esta fecha y rendir este informe ante esta magna Asamblea.

Personalmente y en nombre de todos mis compañeros de Junta, Comités de Apoyo y nuestro valioso equipo administrativo, agradecemos profundamente la confianza depositada en nosotros para la administración de los recursos de todos los asociados y asociadas de ASEBANPO.

Atentamente,

Licda. Silvia Goyez Rojas
Presidente
Junta Directiva de ASEBANPO