



**INFORME PRESIDENCIA Y ADMINISTRATIVO
2023-2024**

Marzo, 2024

Estimados Socios(as):

Primero quiero agradecerles y extender un cordial saludo con el mejor de los deseos, bendiciones y prosperidad.

No quiero dejar pasar la oportunidad para agradecer a todos los miembros del Consejo que durante este periodo 2023 – 2024, han brindado de su valioso tiempo para trabajar por este maravilloso Centro Vacacional Bancosta.

Sé de los sacrificios que cada director tuvo que enfrentar para sacar adelante esta tarea, no tengo palabras que puedan venir a llenar el tiempo que han dejado de compartir con sus familias para entregarse por este arduo reto.

Muchas gracias, porque durante su paso por el Consejo Director, están dejando una importante huella en la historia del Centro Vacacional Bancosta, soy testigo de que con empeño y amor han logrado expandir el tiempo del que no hemos tenido para buscar mejorar la experiencia de los socios.

Durante este periodo del Consejo, hemos vivido la salida de tres directores, iniciando con la salida de Alberto Jiménez, quien durante el corto tiempo que estuvo en el consejo como tesorero, nos brindó la luz de la importancia de contar con un presupuesto anual, para identificar los gastos operativos reales del centro.

Seguidamente, cercano al medio periodo de la gestión se dio la salida de Lilliana Leitón quien estaba en el cargo de secretaría, una persona entregada al centro con amplia experiencia y conocimiento de lo ejecutado previamente por consejos anteriores, y casi finalizando este periodo se dio la salida de la prosecretaria Francela Escalante, persona que a pesar de tener una gran responsabilidad con su trabajo, logró sacar del tiempo que sabemos no tenía para aportar y ayudar, brindando la idea de contar con un repositorio donde por medio de carpetas compartidas se cuente con acceso a los recursos que necesitamos como Consejo.

Tres valiosas personas y profesionales, que por situaciones personales tomaron la decisión de renunciar, a quienes agradezco, porque su paso ayudó con el inicio de lo que hoy se está construyendo en el Centro Vacacional.

Por otra parte, a los directores Luis Gómez, Claudio Arce, Mario Delgado y al fiscal Edwin Montes de Oca, gracias por continuar y finalizar este periodo. Cada uno de ustedes, han brindado al centro un amplio aporte en muchos de los temas que se estarán desarrollando en este informe, a todos los que conformaron este Consejo Director quiero decirles que su profesionalismo queda demostrado en lo que administrativamente se está mejorando en el centro.

Sin más preámbulo, procedo a iniciar con el detalle de las labores realizadas durante este periodo.

Para iniciar, cuando este Consejo asume las funciones, inicia por conocer la situación del centro, con la finalidad de promover que los recursos disponibles se destinaran de forma adecuada, en busca de brindar una solución integral a los problemas que se fueran identificando.

Dentro de los aspectos iniciales que se identifican como puntos por trabajar para poder contar con un correcto manejo administrativo están:

- Necesidad de la definición del Gobierno Corporativo del Centro Vacacional.
- Actualización de Reglamentos de compras y uso de instalaciones.
- Elaboración de presupuesto anual.
- Elaboración de procedimientos administrativos.
- Programas de mantenimiento preventivo.

Durante la gestión de este Consejo, gracias a la experiencia del señor vicepresidente don Luis Gómez se logra desarrollar el primer documento de Gobierno Corporativo que empieza a definir aspectos como:

- Misión y Visión.
- Principios y Valores de Gobierno Corporativo.

- Estructura del Gobierno Corporativo.
- Actividades y responsabilidades de la Junta Directiva y la Administración.
- Definición de órganos de gobierno.
 - Comité Administrativo.
 - Comité de Adquisiciones.
 - Comité de Tecnología.
- Funciones por puestos de miembros de Junta Directiva.

El objetivo de este primer documento de Gobierno Corporativo es definir una primera línea base, que se pueda ir desarrollando con el tiempo según las necesidades administrativas y la definición de los procedimientos administrativos que busquen organizar aspectos como adquisiciones, cuentas por cobrar y pagar, reservaciones, mantenimiento, entre otros.

Es importante, mencionar el aporte que los miembros del Consejo y el señor fiscal brindaron en el desarrollo de este documento por medio de las observaciones y ajustes durante la revisión de este.

Otro aspecto que se trabajó durante esta gestión fue la elaboración y actualización de los reglamentos de uso de instalaciones y de compras. Este último incluye aspectos muy rigurosos que deben ser revisados y alineados con la realidad de la capacidad de adquisición que tiene el centro, tarea que se busca fortalecer con la creación del Comité de Adquisiciones.

Por otra parte, este Consejo observa la necesidad de contar con los debidos procedimientos administrativos para la correcta gestión operativa del centro, por ejemplo, se identificó la necesidad de contar con el procedimiento para el inventario de activos, gestión de cobros, entrega y recepción de villas. Este es un tema que se debe trabajar y que forma parte de las responsabilidades que tendrá el Comité Administrativo.

La importancia de trabajar la definición de estos procedimientos nace con la identificación de cuentas por cobrar que tenían más de un año, situación que se ha venido normalizando con las gestiones que ha realizado la administración.

La ejecución y aplicación del Gobierno Corporativo en el Centro Vacacional, fortalecerá la toma de decisiones y ayudará a la ejecución de forma correcta de los recursos. Esto me lleva a mencionar, que en la revisión que este Consejo ha realizado, se identificó un importante tema que debe ser revisado con detalle, en torno a los gastos operativos del centro contra los ingresos fijos. Lo anterior, debido a que estos son mayores, tema que será detallado en el informe de tesorería.

Otro aspecto que se ha trabajado durante esta gestión fue la revisión de los estatutos del Centro Vacacional que, en conjunto con la asesoría legal, se lograron identificar reformas que no habían sido inscritas, lo que nos dejó un importante vacío en la ejecución de algunas tareas operativas.

Aunado a esto, quiero manifestar que parte de lo que nos llevó a la identificación de estos problemas fue el cambio de asesoría legal que se realizó durante esta gestión, con la contratación de una firma con especialistas en Derecho Asociativo y Empresarial, que han venido a ayudar considerablemente en la identificación de puntos de mejora y en la ejecución de algunas tareas en este delicado tema.

Un aspecto que muchos han logrado observar, es que este Consejo Director ha trabajado en promover un cambio en la imagen del Centro, esto tiene dos razones, en primera instancia busca refrescar la imagen y dar el posicionamiento que merece el centro en la zona. Como segundo punto, renovar el concepto de cabinas y visualizar que lo que tenemos que son villas, lo que permitirá que nuestros hijos, hijas o futuras personas beneficiarias al convertirse en socios vean un refrescamiento de la imagen del centro, en virtud de que las nuevas generaciones tienen una forma muy diferente de ver las cosas, son más orientadas a la tecnología, les gusta estar alineadas a las nuevas tendencias en temas de turismo y descanso, buscan las cosas más ágiles, menos burocráticas y tienen una visión diferente que en muchas ocasiones tiende a la innovación.

Por estas razones, como Consejo queremos empezar a dar ese paso, adicional a la generación de un libro de marca que detalle la estandarización de colores, uso de imagen, etc; lo que puede ser el primer paso para que como Centro Vacacional logremos tener instalaciones con una línea de colores definida y sin diferenciación

en las diversas zonas del centro. Por otra parte, en muchas ocasiones se ha escuchado decir que no se debe cambiar el nombre Centro Vacacional Bancosta, quiero aclarar que este nombre no está siendo variado, lo que se está trabajando es el refrescamiento de la imagen y posición de nuestro amado centro. En relación con lo anterior, es necesario mencionar un tema interesante, no existe coherencia entre el nombre del centro que se visualiza en el sitio web (el cual es jacobancosta.com) con el nombre Centro Vacacional Bancosta, lo que ha implicado que en ocasiones se resalte el nombre del sitio web y no de la razón social como tal. Por lo anterior, se ha buscado fortalecer el posicionamiento de nuestro querido centro a través de una nueva imagen.

Un aspecto que al que este Consejo ha dedicado atención, es conocer los temas administrativos que involucran la operativa del centro. Es de suma importancia conocer el negocio y de ahí que la participación activa de cada miembro del Consejo ha sido fundamental para tener un mejor criterio de la realidad de la situación actual. En este punto la fiscalía ha brindado apoyo a este importante tema y ha aportado con su experiencia a los miembros del Consejo.

En muchas ocasiones durante esta gestión, han logrado ver a los miembros del Consejo en las instalaciones realizando trabajos en busca de mejorar las condiciones actuales y hasta en la supervisión de trabajos que se han realizado, lo anterior, sin considerar las visitas programadas que se tienen en materia de supervisión.

Como parte de la gestión, este Consejo de Directores vio la oportunidad de mejorar con la tercerización de los servicios de lavandería, lo cual ha venido a minimizar gastos operativos en materia de artículos de limpieza de ropa, mantenimiento de equipo de lavado y gastos en agua y electricidad.

Considerando el tema eléctrico, se ha logrado gracias a los estudios preliminares y una consultoría externa, iniciar con el proceso correctivo, cuya primera fase implica el abordaje de la zona de piscinas y ranchos. Con la salida del cartel para la contratación del diseño eléctrico, se logró por medio de un especialista, determinar que el centro no debía iniciar con un plan tan grande, que puede perfectamente ir abordando los puntos críticos previamente identificados y sólo pagar conforme se

vayan realizando los trabajos, considerando el visado general del centro. Todo lo anterior, bajo los lineamientos y normativa en temas eléctricos y con un costo menor al estimado en los diferentes estudios preliminares.

Informe Administrativo:

Para este apartado quisiera manifestar que como presidente me hubiera gustado que fuera presentado por la Administración, quien es responsable de ejecutar muchos de los trabajos que acá se describen; sin embargo, esta es una tarea que con el tiempo se debe ir implementando para dar mayor visibilidad de los temas administrativos que se ejecutan de forma diaria.

Durante la gestión de este Consejo Director, se ha intervenido en diferentes temas que han venido a mejorar aspectos en mantenimiento del centro, con el apoyo del personal administrativo quienes son responsables de la ejecución de las tareas, a continuación el detalle:

Reimplementación del sistema ERP.

Cuando se realiza la revisión de la situación actual en materia de la herramienta para el control de la operación empresarial del centro, se evidencia que la plataforma no había sido implementada de la forma correcta. De tal manera, que se ha venido trabajando en la reimplementación del sistema para que la misma esté acorde con las necesidades del centro y que brinde el valor necesario para el apoyo a las tareas administrativas que se ejecutan.

Agradezco el trabajo que ha realizado el Director Claudio Arce para poder alinear la herramienta a los estados financieros de la mano del proveedor y la consultora contable.

Un aspecto importante para mencionar es la participación de los miembros del consejo en el levantamiento completo del inventario del centro y la oficina de San José, con la finalidad de alimentar dentro del sistema esta información para llevar el debido control de activos por medio de esta importante plataforma. Este trabajo

implicó un arduo trabajo plaqueando más de 800 activos que no tenían consignada la placa de mobiliario.

Reutilización de material en bodegas:

Como han logrado observar en el Centro Vacacional, se han intervenido varios sectores que van desde mesas de cemento, postes de alumbrado, cielos de villas, los cuales se han reparado o alargado su vida útil con material que se tenía en las bodegas que estaba disponible.

Somos conscientes que aún hay material que se ha identificado que puede destinarse a otras áreas del centro, el cual será utilizado para aprovechar la inversión que se había realizado en su momento.

Por otra parte, se había identificado algunos electrodomésticos que estaban acabando su vida útil en las bodegas, estos fueron destinados al sector de los ranchos para poder ser utilizados. El objetivo es que con el paso del tiempo y conforme se sustituyan electrodomésticos en las villas, puedan ser aprovechados en estos espacios.

Contratación mantenimiento preventivo aires acondicionados y refrigeradoras.

Uno de los aspectos que durante esta gestión ha requerido atención urgente, ha sido el daño que están sufriendo los aires acondicionados, desde que este Consejo Director asume la responsabilidad de la gestión del centro, se ha tenido que realizar gran cantidad de sustituciones de aires, de los cuales al realizar una revisión sobre el plan de mantenimiento preventivo para alargar la vida a este tipo de equipos, nos dimos cuenta de que no existía ningún contrato para realizar esta importante tarea.

Este Consejo trabajó en la contratación de una empresa que hoy da mantenimiento no sólo a los aires, sino que también brinda la atención a las refrigeradoras, las cuales están empezando a presentar problemas debido a la salinidad de la zona.

Resulta necesario mencionar que se está reparando equipo sin sustituir, logrando alargar al máximo el tiempo de vida de estos. Un aspecto importante para recalcar es que se ha realizado un análisis de mejoras en esta materia, de manera que conforme se van interviniendo los aires que requieren una sustitución, se va aplicando una reubicación de los mismos para mitigar los riesgos actuales en materia de seguridad.

Por otra parte, con este análisis se ha identificado aires acondicionados que por su ubicación están generando serios problemas con las estructuras de las villas, lo que ha provocado una intervención no sólo de reubicación de los mismos, sino de temas estructurales.

Cambio de canoas.

Uno de los proyectos que tenía el Consejo anterior, era la intervención en el cambio de canoas, la cual se logró realizar en la totalidad de las canoas del centro, pero durante el proceso se identificaron serios problemas estructurales.

Como parte del trabajo de mitigación de las obras, se tuvo que intervenir las estructuras de hierro de los techos de algunas villas debido a que presentaban gran cantidad de corrosión y en algunos casos hasta las estructuras estaban pulverizadas, esto implicó una mayor inversión para poder dar solución integral al problema identificado.

Mantenimiento de Piscinas.

El sector de las piscinas se venía trabajando con una empresa, la cual llegaba a medir los niveles de químicos y la salud de las mismas; sin embargo, se procedió a finiquitar dicho contrato, debido a que se identificó que las piscinas estaban en una condición delicada al punto que los bordes estaban llenos de algas.

En virtud de lo anterior, se contrató otro proveedor que ha venido a ayudarnos a recuperar las piscinas llevándolas a los niveles adecuados y a contar con mejores procedimientos de limpieza que se ven reflejados en la calidad del agua de la piscina.

Divisiones villas y trabajo en pisos.

Como parte de las mejoras presentadas que se han venido gestionando con la administración, se mencionan los trabajos que se realizaron en las villas 10, 11 y 12 en torno las divisiones de estas, de manera que cada uno de los socios pueda tener mayor privacidad al momento de visitarlas. Por otra parte, se está trabajando en la restauración de los pisos para que lograr darle un poco más de vida útil a los mismos y no perder esa parte tradicional que caracteriza ese sector del centro.

Cielo raso y cumbreras.

Durante esta gestión, se presentaron serios problemas con las estructuras de los techos, los cuales han impactado los cielos rasos y cumbreras. Se procedió a intervenir estas zonas de forma integral, de manera que se ha realizado trabajos de sustitución y reparación para lograr evitar cualquier accidente producto de los animales que se infiltran por estas zonas y que adicionalmente pueden generar algún daño interno en las estructuras.

Alumbrado y seguridad del centro (cámaras, cerca eléctrica).

Durante este periodo se han presentado algunos inconvenientes en materia de seguridad, se presentaron casos de algunos hurtos y hasta una persona que ingresó saltando los muros para robar equipo de trabajo del centro, quien fue capturado dentro de las instalaciones y procesado ante el ente judicial. Debido a estas situaciones, se procedió a realizar una actualización del sistema de cámaras, se instalaron algunos postes de luz en puntos que son necesarios y se instaló una cerca eléctrica en todo el perímetro para fortalecer la seguridad de cada uno de los socios y sus familiares.

Poda de árboles y palmeras.

Aunado a lo anterior, se intervino el perímetro a nivel de poda de los árboles y las palmeras, en busca de mejorar la seguridad del sector de salida a la playa y se

aprovechó para la recuperación de ese sector, y de esta manera poco a poco dar vida a este importante punto que queremos sea de disfrute de todos los socios.

Portón parqueo externo.

Se ha intervenido el sector del parqueo externo, realizando la respectiva mejora de los problemas que se tenía con su estructura, la cual, estaba abierta y muy herrumbrosa, permitiendo el ingreso de personas no autorizadas a este sector.

Hoy el mismo se encuentra reparado y pintado en su totalidad, adicionalmente se le instaló un motor eléctrico para que pueda ser utilizado por los socios al momento de su ingreso o salida del lugar.

Problemas con tanques sépticos.

Este Consejo ha debido lidiar con serios problemas con los tanques sépticos, lo que terminó impactando considerablemente las finanzas, debido a que se tenía que intervenir una vez a la semana la limpieza de dichos tanques.

Como parte de la corrección al problema, se realizaron estudios con empresas para buscar la mejor alternativa para dar solución, gracias al acompañamiento de ingenieros de Durman Esquivel y el apoyo que dio la fiscalía, se está trabajando en un plan a futuro que nos lleve a visualizar la posibilidad de implementar una planta de tratamiento.

Como recomendación de los ingenieros de esta prestigiosa empresa, se planteó la construcción de nuevos drenajes para poder mitigar el problema, esto mientras se realiza el debido análisis para la adquisición de una planta de tratamiento. Se han realizado trabajos y se observa que el problema está siendo mitigado, por lo que la tarea es iniciar con las debidas gestiones para contar con los recursos necesarios para visualizar este importante proyecto.

Sitio web.

Un tema que afecta la parte operativa del centro, es el sistema actual de reservaciones, el cual presenta una serie de inconsistencias que evitan que se tomen acciones administrativas de forma ágil, lo anterior, en pro del beneficio de todos los socios.

Ante esta situación, este Consejo está trabajando en la implementación de una nueva plataforma que busque brindar una interfaz más agradable, intuitiva y que permita realizar en tiempo real el pago de reservaciones, actualización de información personal y de beneficiarios, entre otras.

Esta plataforma estará integrada con el sistema contable, lo que permitirá realizar la consolidación de los ingresos en línea, afectando las debidas partidas presupuestarias. Por otra parte, se está trabajando en una nueva cara del sitio informativo para buscar refrescar la imagen de nuestro querido centro.

Villas.

En esta gestión se han identificado problemas a nivel de las villas que van desde paredes agrietadas hasta tuberías que están con problemas por los años que tienen.

Dentro de las intervenciones que se han realizado se puede mencionar, la resolución del problema por las constantes inundaciones producto de la falta de techo en algunos sectores, tuberías colapsadas que terminaban devolviendo las aguas en los baños, canoas internas que estaban colapsadas por la salinidad, y que no estaban dentro del cambio general porque se desconocía de su existencia, parte de techos colapsados y hasta la reubicación de aires, los cuales estaban sobre la estructura del techo.

A nivel general de las villas, se dotó de utensilios, escurridores, alfombras, sábanas, porta papel higiénico, dispensadores de jabón, paños, entre otros. Esto en busca de mejorar la comodidad de los socios y en muchas ocasiones este Consejo ha estado atento a las observaciones y recomendaciones que cada uno de ustedes brinda a la Administración para la mejora de condiciones.

Para ir finalizando es importante mencionar dos temas que están en proceso de ejecución y que vienen a mejorar el mantenimiento del centro.

Pintura.

Se cuenta con un programa para intervenir la pintura total del Centro Vacacional, el cual, se estará ejecutando por módulos tomando en consideración los recursos que se tengan disponibles para su ejecución.

Se está trabajando en un libro de marca, donde se pueda definir los colores y así buscar su unificación y estandarización.

Reparación muro de playa.

Se está trabajando en el programa para la restauración del muro de playa para lograr mejorar la imagen del centro por dicho sector, de manera que los socios se sientan a gusto durante su estancia en el centro así como una iniciativa para recuperar este hermoso espacio, en el cual ya se ha venido trabajando con la limpieza constante.

Para finalizar, este año ha sido un viaje lleno de emociones y desafíos para nuestro Consejo Director, que ha trabajado de forma incansable para mejorar la operación y el servicio.

Quiero reiterar mi agradecimiento a cada uno de los miembros del Consejo Director por la dedicación, arduo trabajo y lo más importante la determinación con la que ejecutaron las tareas, son personas que han aportado inspiración en mi desarrollo personal.

Observando el futuro, veo mucho optimismo y confianza en lo que se puede alcanzar como socios. Es importante que cada uno de nosotros que somos dueños de este bello lugar, conozcamos la situación del centro porque este Consejo Director, busca generar una puerta para que toda aquella persona que quiera apoyar levante la mano y ayude a construir un mejor lugar para nuestras familias.

Gracias a todos y todas por confiar en este Consejo Director, que con dedicación y compromiso han brindado su tiempo para buscar tener un mejor centro para todos.

Recuerden, juntos estamos construyendo un mejor futuro para el Centro Vacacional Bancosta.

Atentamente;

Lic. Jorge Eduardo Soto Mora
Presidente Junta Directiva
Centro Vacacional Bancosta S.A.