



INFORME DE GESTIÓN DEL DIRECTORIO 2024-2026 DEL CENTRO DE RECREACIÓN DE OFICIALES DEL EJÉRCITO-C.R.O.E CORRESPONDIENTE AL AÑO 2024

A. ANTECEDENTES.

Desde el momento en el que inició el proceso electoral para la elección del Directorio del C.R.O.E en agosto de 2023, nuestro Directorio se empeñó en elaborar un Plan de Trabajo con una propuesta de modelo corporativo, alineado con los Objetivos y el Plan Estratégico del C.R.O.E, diseñando estrategias que se cumplirán a través de ejes y líneas de acción, lo que permitirá alcanzar una gestión eficiente y eficaz en beneficio directo de sus socios y dependientes, previo a este análisis se identificó la cadena de valor del C.R.O.E. ***Vinculación de socios y dependientes, Identificación de los servicios ofrecidos, Promoción de los servicios ofrecidos, Infraestructura física, Infraestructura tecnológica.***

Como prioridad de este proceso se definió establecer políticas y acciones específicas, para alcanzar los objetivos generales y específicos trazados en el Plan de Trabajo, las que permitirán una administración de calidad e incidirán en la optimización de los recursos de la Corporación, orientadas a satisfacer las necesidades de los socios y dependientes con beneficios reales, así como también satisfacer las demandas planteadas por clientes externos, coadyuvando a fortalecer su confort y bienestar.

Estas políticas permitirán alcanzar la satisfacción de nuestros socios y clientes de manera integral, brindando servicios que cumplan con los estándares de calidad y excedan sus expectativas, contando para ello, con personal capacitado y competente, comprometido con los objetivos institucionales, tecnología e infraestructura moderna, desarrollando procesos integrales de mejoramiento continuo, lo que nos permitirá lograr la excelencia en la calidad de atención prestada.

B. CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO

1. **Políticas Específicas para el Cumplimiento del Plan de Trabajo 2024-2026.**
 - a. Todo el esfuerzo de la Corporación, debe orientarse a mejorar beneficios para socios y dependientes.
 - b. La Corporación debe orientar sus esfuerzos para atraer nuevos socios, reincorporar socios y fidelizar los existentes.



El placer de servir

- c. Optimizar todos los recursos de la Corporación, con una administración eficiente, eficaz y técnica.
- d. Mantener una capacitación eficaz y continua del Recurso Humano de la Corporación, lo que incidirá en una atención óptima, para socios, dependientes y clientes externos.
- e. Mantener un contacto permanente con socios y dependientes a través de eventos sociales, culturales y deportivos, lo que incidirá en el sentido de pertenencia a la Corporación.
- f. Optimizar el marketing y la comunicación de la Corporación, a fin de mantener informados a todos los socios, dependientes y sociedad, sobre los servicios y beneficios que se ofrecen.
- g. Generar el proceso de elaboración de un Plan Masa con un criterio técnico para la Filial Mirasierra, que considere la integración y optimización de las diferentes áreas de la Filial.
- h. Mantenimiento y mejoramiento permanente de la infraestructura de la Corporación, lo que permitirá brindar una atención con calidad a socios, dependientes y clientes externos.

2. Gestiones del Directorio.

Durante el año 2024, el Directorio ha realizado varias gestiones específicas, como parte de sus funciones.

- a. Se han realizado 12 Sesiones Ordinarias, 3 Sesiones Extraordinarias y 15 Reuniones de trabajo del Directorio.
- b. De acuerdo a la matriz de resoluciones de directorio, se han emitido 135 resoluciones, de las cuales se han cumplido 123, lo que representa el 91 % de las resoluciones emitidas, 12 resoluciones están en proceso de cumplimiento.
- c. Se conformaron las Comisiones integradas por los miembros del Directorio, de acuerdo a lo que estipula la normativa vigente.
- d. Se realizó el proceso de selección del Gerente de la Corporación, designando al Sr. Crnl. SP. Carlos Chávez, el mismo que se encuentra en la función, a partir del 01 de marzo de 2024.
- e. Se ha realizado todas las gestiones para el proceso de pedido de COMODATO al MIDENA. sobre la presencia del C.R.O.E en el Fuerte Militar San Jorge, al momento luego de existir un nuevo pedido de informe de parte del MIDENA, el Comando General del Ejército, se encuentra consolidando un informe sobre la conveniencia para atender con este pedido.



El placer de servir

- f. De acuerdo a lo dispuesto por la Asamblea General del 26 de enero de 2024, se encuentran listas las demandas legales para continuar con el proceso legal correspondiente.
- g. Se aprobó, ejecutó y evaluó el presupuesto 2024, el mismo que se liquidó con un 106% correspondiente a ingresos y 83% correspondiente a egresos. También se revisó y aprobó el presupuesto para el año 2025.
- h. Se aprobó, ejecutó y evaluó los Proyectos de Inversión para el año 2024, también se revisó y aprobó los proyectos de inversión para el año 2025, tomando como referencia la matriz de Proyectos de Inversión del PEI. 2023-2027 de la Corporación.
- i. Se realizó el proceso de Selección de la Empresa NORHOSPITAL para la implementación de un Centro Médico con 7 especialidades médicas y los servicios de imagen, laboratorio y fisioterapia, en la Filial Mirasierra, servicio que estará disponible en los próximos días, como parte de este convenio los usuarios de la Filial, contarán con un dispensario médico que atenderá todos los días de 08:00 a 19:00 h.
- j. En la Asamblea Extraordinaria del 03 de octubre de 2024 se aprobó el Plan Masa para la Filial Mirasierra.
- k. Se realizó la planificación y ejecución de las Festividades del Socio C.R.O.E 2024, ejecutándose eventos en los campos académico, familiar, deportivo y social, con una muy buena aceptación por parte los socios, dependientes e invitados, con una asistencia aproximada a los mismos de unas 2.200 personas.
- l. Se inició el proceso de remodelación del restaurante Cueva de los Tayos.

3. Cumplimiento de ejes y líneas de acción.

a. Eje de Acción N°1 “EXCLUSIVIDAD Y SEGURIDAD”

1) Línea de Acción: CAPTACIÓN DE SOCIOS.

Acciones Ejecutadas:

- a) Contratación de una Empresa de Marketing para mejorar la comunicación y socialización de las actividades de la Corporación.
- b) Base de datos actualizada de los socios en servicio activo en coordinación con la DGRH. del Ejército, y actualización de la base de datos de los socios pasivos.
- c) Ejecución de campañas permanentes de marketing y comunicación, estableciendo grupos focales definidos.



El placer de servir

- d) Establecimiento de un plan de incentivos para nuevos socios, motivación a los socios existentes y captación de ex socios.
- e) Exclusividad del uso de instalaciones de la Corporación.
- f) Al 31 de diciembre de 2024, la Corporación cuenta con 3.774 socios, de los cuales 2.722 son Oficiales en Servicio Activo, 1.004 son Oficiales en Servicio Pasivo y 48 Socios Especiales.
- g) Durante el presente periodo se afiliaron 175 nuevos socios, (77 servicio activo, 73 servicio pasivo y 25 socios especiales) mientras que 86 socios presentaron su solicitud de desafiliación. En el periodo 2023 se afiliaron 140 socios y desafiliaron 146.
- h) Durante el presente periodo se ha continuado entregando 3.795 presentes navideños de los años 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023, hasta el 31 de diciembre se han entregado 1.481 presentes navideños 2024.
- i) Durante este periodo se atendió a la emisión y renovación de 1.679 tarjetas de identificación para socios y dependientes.

2) Línea de Acción: TECNOLOGÍA, SEGURIDAD Y BIENESTAR.

Acciones Ejecutadas:

- a) Actualización del sistema de video cámaras en todas las instalaciones de las Filiales.
- b) Proceso de Implementación del sistema de control y seguridad para el ingreso a la Filial Mirasierra.
- c) A partir del mes de abril se implementó el servicio de seguridad física en la Filial Mirasierra.

b. Eje de Acción N°2 “ADMINISTRACIÓN INTEGRAL”

1) Línea de Acción: MEJORAMIENTO DE SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN.

Acciones Ejecutadas:

- a) Se realizaron varias inversiones con el capital que mantiene la Corporación, lo que genera intereses por \$ 8.634,91 hasta noviembre de 2024 y \$ 7.676,67 hasta marzo de 2025.
- b) Al momento, la Corporación no mantiene obligación económica pendiente, con ninguna Institución del Sistema Financiero Nacional.



El placer de servir

- c) Se encuentra en trámite, el proceso de solicitud de devolución de valores pagados en excesos del IVA y retenciones en la Fuente, correspondientes al primer semestre del año 2022, por un valor de \$ 18.208,25.
- d) Implementación de Instructivos y normas para una mejor administración de la Corporación.
- e) Implementación de la Matriz de seguimiento de resoluciones del Directorio.
- f) Evaluación periódica del presupuesto y los proyectos de inversión.
- g) Coordinación permanente con la entrega de documentación al Órgano Fiscalizador.
- h) A partir del mes de marzo, se implementó el fondo de jubilación para los empleados del C.R.O.E con un estudio actuarial para el aporte mensual, al 31 de diciembre el fondo se encuentra con un capital \$ 70.110,47.

2) Línea de Acción: CAPACITAR Y MEJORAR AL RECURSO HUMANO DE LA CORPORACIÓN.

Acciones Ejecutadas:

- a) Se ha realizado 8 capacitaciones al personal de empleados, con una duración de 165 horas, en las áreas de atención al cliente y específicas de acuerdo a cada función.
- b) Implementación de un sistema de incentivos para los empleados en todos los niveles en base a la evaluación laboral.
- c) Como parte del incentivo al personal de empleados, se mantiene una ayuda del 66% del valor del almuerzo diario.
- d) Análisis y ejecución del alza salarial del 5% para el personal de empleados, a partir del mes de enero de 2025.
- e) Se mantiene el proceso de seguridad y salud ocupacional, con una capacitación y evaluación permanente de todos los empleados.

c. Eje de Acción N°3 “ATENCIÓN PRIORITARIA A SOCIOS Y DEPENDIENTES”

1) Línea de Acción: EJECUTAR ACTIVIDADES SOCIALES, DEPORTIVAS, CULTURALES Y DE RECREACIÓN.

Acciones Ejecutadas:



- a) Ejecución de actividades sociales, deportivas y académicas, por las festividades del socio C.R.O.E 2024, en el mes de noviembre.
- b) Implementación de actividades deportivas grupales con beneficios en salud (taichi y bailoterapia).
- c) Implementación de actividades recreativas en feriados, para la integración de los socios y sus familias.

2) Línea de Acción: SOCIOS INTEGRADOS.

Acciones Ejecutadas:

- a) Revisión y ajuste periódico de los precios de los servicios y productos que ofrece la Corporación, materializando beneficios reales para los socios y dependientes, lo que incentiva a la presencia permanente.
- b) Se han implementado eventos especiales en el balneario y discoteca de la Filial Mirasierra, lo que ha motivado la asistencia masiva de socios y dependientes.
- c) Conformación de la Comisión de Marketing con los líderes de área, lo que permite una permanente revisión de productos comunicacionales y difusión de los servicios, beneficios y convenios que mantiene la Corporación.
- d) Implementación y difusión periódica de productos comunicacionales, sobre las actividades que realiza la Corporación.

d. Eje de Acción N°4 “FORTALECIMIENTO CORPORATIVO”

1) Línea de Acción: SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE.

Acciones Ejecutadas:

- a) Durante el año 2024 se atendieron 369 eventos, 262 en la Filial Mirasierra, 92 en la Filial San Jorge y 15 eventos a domicilio, de los cuales el 87 % son contratados por socios (320) y el 13 % por clientes externos (49). Periodo 2023, 298 eventos, 200 Filial Mirasierra, 94 Filial San Jorge, 4 eventos a domicilio, 70 % (204) contratados por socios y 30 % (88) contratados por clientes externos.
- b) Durante el año 2024 existió una ocupación de 1.841 huéspedes en las Hosterías de la Corporación, 1.049 (57%) en la Filial Mirasierra, 313 (17%) en la Filial San Jorge y 479 (26%) en la Filial Tonsupa. Periodo 2023, 2.557 huéspedes, 1.842 (72%) Filial



El placer de servir

Mirasierra, 264 (10%) Filial San Jorge y 451 (18%) Filial Tonsupa.

- c) Durante el año 2024 se atendieron con 4.012 menús dominicales de los cuales el 72 % han sido consumidos por socios y el 28 % por invitados de socios. Año 2023, 2.088 menús dominicales 75 % socios y 25 % invitados de socio.
- d) Revisión y actualización de los paquetes para eventos y servicios que ofrece la Corporación.
- e) Establecimiento de metas mensuales que debe alcanzar la unidad de comercialización.
- f) Se realizó el proceso de selección y contratación de una Empresa de Marketing, a fin de socializar y comunicar los servicios y beneficios que presta la Corporación, publicación de 228 contenidos en redes sociales, 34 publicaciones mensuales, renovación página Web a partir de julio, 185.000 mensajes masivos, 246 diseños gráficos, 82 videos.

2) Línea de Acción: INFRAESTRUCTURA INTEGRAL Y MODERNA.

Acciones Ejecutadas:

- a) Elaboración y aprobación del Plan Masa para la Filial Mirasierra.
- b) Durante el año 2024, se realizaron gastos de inversión corriente por un valor de \$ 33.349,99 y gastos por proyectos de inversión por un valor de \$ 154.124,90.
- c) Durante el presente periodo, cumpliendo lo programado en el presupuesto anual 2024, se ha realizado el mantenimiento de las diferentes instalaciones, equipos, muebles y enseres en las 3 Filiales de la Corporación por un valor de \$ 111.258,33
- d) Se realizó el proceso de selección y contratación para la adquisición de un generador de 200 KVA. a fin de atender la demanda del sector occidental de la Filial Mirasierra, esto permitió atender sin novedad durante el periodo de cortes de energía en toda la filial Mirasierra.

e. Eje de Acción N°5 “INTEGRACIÓN Y COOPERACIÓN DE LOS SERVICIOS”

1) Línea de Acción: SERVICIOS INTEGRALES.

Acciones Ejecutadas:



El placer de servir

- a) A partir del sábado 27 de enero, se suspendieron las reservas para el uso de las piscinas en la Filial Mirasierra, ampliando el horario de atención en la piscina N° 1 de 06:00 a 19:00 de lunes a viernes y de 08:00 a 19:00 h. los días sábados y domingos, suspendiendo la atención los días lunes para dar mantenimientos integrales a las piscinas, en este periodo se atendió a 47.245 personas de los cuales el 82 % son socios y dependientes y el 18 % son invitados de socios.
- b) En el Gimnasio de la Filial Mirasierra, durante el año 2024 se atendió a 7.326 socios, dependientes e invitados.
- c) En la Filial San Jorge, durante el año 2024 inicialmente se atendió solo en las áreas húmedas, a partir del mes de agosto se empezó a atender en la piscina, registrando una asistencia de 3.531 socios, dependientes e invitados.
- d) En el Gimnasio de la Filial San Jorge durante el año 2024 se atendió a 10.001 socios y dependientes, así mismo se atendió a 625 socios y dependientes que asistieron a clases de bailoterapia.
- e) A partir del mes de mayo se inició con el servicio de desayunos en el Restaurante El Aguacate de la Filial Mirasierra, en horario de martes a viernes de 07:30 h. a 10:30 h. y de 08:00 h. a 10:30 h. sábados y domingos.
- f) Se ha renovado el mobiliario, equipos y menaje de la Hostería de la Filial Mirasierra y la Filial Tonsupa, a fin de prestar un mejor servicio para los usuarios.

2) Línea de Acción: BENEFICIOS CORPORATIVOS.

Acciones Ejecutadas:

- a) Gestiones a los Clubes de Oficiales de otras Fuerzas para el establecimiento de convenios de beneficio muto.
- b) Integración con los Batallones y Grupos Honoríficos del Ejército, a través de actividades deportivas. Festividades del SOCIO C.R.O.E 2024.
- c) Al momento se mantienen 15 convenios a nivel nacional en diferentes servicios.



El placer de servir

El Directorio 2024-2026 se compromete a seguir trabajando en beneficio de la Familia C.R.O.E, a fin de mejorar e innovar los servicios y beneficios que presta nuestra Corporación, siempre estaremos dispuestos a receptar todas las recomendaciones que sean necesarias para optimizar los recursos disponibles en beneficio de los socios y sus familias, cumpliendo los objetivos planteados en nuestro Plan de Trabajo.

“EL PLACER DE SERVIR NOS COMPROMETE A SER MEJORES”

EL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DEL C.R.O.E 2024-2026

**JIMMY N. ESPINOSA M.
CRNL. EMC. SP.**