



nuestro
ADN 
EXCELENCIA & INNOVACIÓN

2022



nuestro
ADN 
EXCELENCIA & INNOVACIÓN

Contar con un plan estratégico orientado hacia la innovación y la excelencia, permiten a Coopecaja constituir su ADN con arraigo, fortaleza y humanismo. La velocidad que ha adquirido para evolucionar, visualizando un futuro diferente en la prestación de servicios financieros, cuidando siempre el bienestar de sus asociados, pero siendo ágiles y confiables para adaptarse a los tiempos.

Una cultura interna de innovación y adaptabilidad, son claves para posicionarla como una gran opción dentro un sector cada vez más competitivo.

Durante más de 50 años de existencia, la Cooperativa no ha dejado de reinventarse, orientándose siempre a mantener su visión de liderazgo y a continuar con la generación de valor para sus asociados, de una forma saludable y comprometida.



TABLA DE CONTENIDOS

Orden del día

04

**Pilares
Institucionales**

05

**Informe
Consejo de
Administración**

08

**Informe
Gerencia
General**

28

**Informe
Comité de
Vigilancia**

56

**Informe
Comité de
Educación**

103

**Informe
Comité de
Nominaciones**

122

**Estados
Financieros
Auditados**

130



ORDEN DEL DÍA ■

1. Comprobación de quórum por parte de la secretaría del Consejo de Administración.
2. Aprobación del orden del día.
3. Comprobación de la literalidad del acta de la XLIX Asamblea Ordinaria de Delegados.
4. Elecciones de:
 - a. Consejo de Administración (3 miembros propietarios y 1 suplente).
 - b. Comité de Vigilancia (2 miembros propietarios).
 - c. Comité de Educación (3 miembros propietarios).
 - d. Comité de Nominaciones (3 miembros propietarios y 1 suplente).
5. Presentación de informes:
 - a. Consejo de Administración
 - b. Gerencia General
 - c. Comité de Vigilancia
 - d. Comité de Educación
6. Devolución de excedentes.
7. Exclusión de asociados.
8. Mociones.
9. Asuntos varios.
10. Clausura.





PILARES INSTITUCIONALES ■

Misión

Proveer a sus asociados calidad de vida y soluciones financieras a la medida de sus necesidades y aspiraciones

Visión

Crecimiento constante, experiencias atractivas, e impacto transformador en la vida de cada asociado.



NUESTROS VALORES



Cliente-centrismo

Nuestra cultura interna debe estar centrada en crearle valor a los asociados y clientes, por encima de cualquier cosa.



Innovación constante

Coopecaja debe innovar en términos de servicios y su instrumentación siempre, buscando esa combinación de valor al cliente y retorno a la institución.



Modernidad digital

Conforme se introduzcan nuevos servicios y productos y en la atención general de los clientes se debe avanzar hacia la digitalización plena de sus operaciones.



Excelencia operativa

Independientemente de evolución digital y de servicios, se debe mantener la excelencia en todas las funciones y procesos de la cooperativa.



Data-driven

Todas las decisiones, diseños, productos y servicios deben hacerse a la luz de datos confiables.



Multisectorial

En lo sucesivo, la cooperativa debe tener una actitud de servicio y enfoque a las necesidades de los múltiples sectores que ha decidido atender.



HIMNO COOPECAJA ■

Unimos las ideas, unimos nuestra voz,
y así con fe y empeño se inspiró nuestra visión.

Una cooperativa nació para apoyar y
ser la respuesta del que quiere progresar.

Para todo aquel que sueña somos la mejor opción,
será nuestra consigna y nuestra misión.

Por eso Coopecaja, trabaja sin cesar,
haciendo del ahorro llave para estar mejor.

Porque en Coopecaja son nuestros asociados,
nuestra razón de ser, nuestra mayor motivación.

Juntos crecemos como una gran familia
Siempre hacia adelante, entregando lo mejor.





Informe
CONSEJO
ADMINISTRACIÓN ■



CONSEJO ADMINISTRACIÓN ■

1. Principales logros del periodo

1.1 Factores influenciadores del entorno durante 2022

La situación económica del país apenas en recuperación después de los efectos de la pandemia, fue fuertemente impactada desde inicios del 2022 cuando se decretó la invasión de Rusia a Ucrania la cual afectó al mundo en general, dicha afectación se dio especialmente cuando el incremento en el precio del petróleo provocó el aumento en los bienes y servicios. Estos factores generaron que, de forma acelerada, aumentaran los principales indicadores macroeconómicos (inflación, tipo de cambio y tasas de interés), así como la crisis de los contenedores que mantuvo grandes limitaciones en la provisión de productos relevantes.

Como parte de las políticas económicas, el Banco Central buscando reducir la inflación, aumentó las tasas de interés con el fin de contener el aumento de los precios de bienes y servicios a nivel local. Este incremento sostenido desde mayo del 2022 en la tasa de interés monetaria, impactó las finanzas de las empresas y de los costarricenses, al elevarse las cuotas y encarecerse los préstamos, afectando la liquidez y la capacidad de consumo.



Otra variable que influyó en la economía del periodo anterior como parte de los efectos de la pandemia, fue la referente a los niveles de desempleo en el país, alcanzando una tasa del **13,60%** para el primer trimestre del 2022, lo que conllevó una lenta recuperación económica en las familias y en todos los sectores.

Este efecto que se denomina importado, debido a las condiciones generadas a nivel mundial, incidió directamente las decisiones de las políticas económicas a nivel local, como se ha mencionado.

Por otra parte, en el ámbito nacional hubo importantes retos tales como los hackeos que causaron impacto al Ministerio de Hacienda y la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) en los meses de abril y mayo, la implementación de la no deducción a los deudores de créditos que registran el salario mínimo inembargable, según lo establece la Ley de Usura, así como las estrategias agresivas de la competencia. Esta situación generó que el Consejo de Administración tomara acciones de contención, mismos que en conjunto con la gestión de la Administración permitieron concluir el año ubicando a Coopecaja en los primeros lugares del rating financiero y con excelentes indicadores económicos, factor que ha fortalecido la confianza de los inversionistas y que ha hecho que las entidades financieras hayan mantenido el otorgamiento de las líneas de crédito, para continuar brindando a los asociados las mejores condiciones crediticias en procura de atender sus requerimientos y colaborar en la mejora de su calidad de vida.

1.2 Decisiones estratégicas y sostenibles

Para el periodo anterior la Asamblea Legislativa ordenó a todo el sistema financiero nacional la aplicación de la Ley de Usura, la cual dentro de sus implicaciones contiene la aplicación de la norma sobre el salario mínimo inembargable. Por lo que se debe resaltar el hecho de que las deducciones a los salarios de los asociados con un salario líquido inferior al mínimo establecido, no pudieron ser aplicadas desde junio 2022 en lo correspondiente a las planillas de los funcionarios del gobierno y a partir de enero 2023 las de los funcionarios de la CCSS; esta política representa una afectación en la recuperación de cartera de crédito.

Con base en esta situación y con el objetivo de asegurar el patrimonio de los asociados de la Cooperativa, el Consejo de Administración tomó la decisión al cierre de diciembre 2022, de reservar **₡1.600** millones en sobreestimaciones, esto como estrategia de prevención y sana práctica para la gestión integral de riesgos, enfocados en disminuir el impacto financiero que pudiera generarse ante la eventualidad de que fuera imposible recuperar los recursos colocados de la cartera de crédito mediante el acostumbrado mecanismo de deducción directa de planillas.

Como resultado de las decisiones acertadas y estrategias oportunas se cuenta con una reserva de **₡15.000** millones en sobreestimaciones y se ha logrado una recuperación efectiva de recursos del **84%** de la cartera de crédito actual. Estos resultados se dan gracias a esfuerzos continuos y sostenidos sobre la cobranza efectiva, con solo un saldo pendiente de recuperación estimado a los **₡2.600** millones.

A pesar de los factores exógenos y un panorama económico retador a nivel país, se logró mantener estable la rentabilidad para el asociado, se superaron las expectativas proyectadas debido a las medidas implementadas por el Gobierno y la influencia de las demás variables del mercado. Conocedores de que estas condiciones así como la no deducción por planilla se van a mantener en el tiempo, se aplicó de forma previsoría, una política de estimaciones a manera de contingencia para contrarrestar los efectos de forma sostenible.

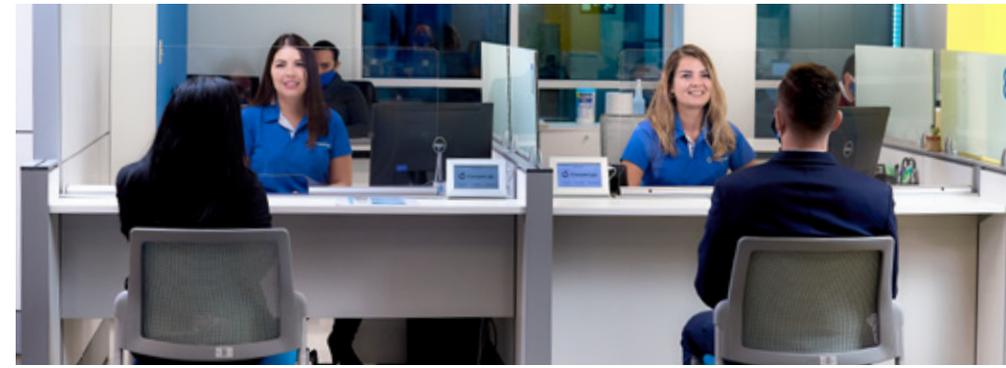
Contingencias para recuperación de cartera

La aplicación de la protección del salario mínimo es un hecho consolidado que se visualizaba desde hace aproximadamente dos años, por lo que se había venido reforzando las medidas previsorias, tales como el análisis y requisitos al momento de otorgar los créditos, con el objetivo de asegurar la recuperación de los recursos.

Se eleva el nivel de estrés de las condiciones actuales para el otorgamiento de crédito, las referencias crediticias, los días de atraso máximo, el porcentaje sobre la cobertura sobre la deuda, el puntaje del deudor otorgado por el Centro de Información Crediticia (CIC) de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

Adicionalmente se gestionó con los deudores que, de acuerdo con la base de datos se tiene registrado un salario líquido menor al mínimo, para realizarles un estudio integral con el objetivo de que, en caso de ser necesario, pudieran aplicarse modificaciones contractuales al crédito para asegurar las deducciones.

Es importante resaltar la inversión realizada para ampliar los canales de pago mediante el convenio con Puntos Hey, con una red de más de **2.500** comercios distribuidos en todo el territorio nacional (Pulperías, Bazares, Farmacias Mini Super etc.), para que todos los asociados tengan accesibilidad para el pago de los productos financieros.



Como complemento se implementaron nuevas estrategias en la gestión para la recuperación de la cartera del área de cobros, mediante el refuerzo con plazas temporales dedicadas a la gestión de cobro, de forma que se pueda medir el avance e impacto y tomar decisiones según resultados. El éxito con esta gestión ha sido significativo, por tal razón se decidió ampliar el periodo de las plazas por mayor tiempo y así seguir reforzando esta área sensible a manera de contingencia que permita una recuperación efectiva de la cartera de crédito.

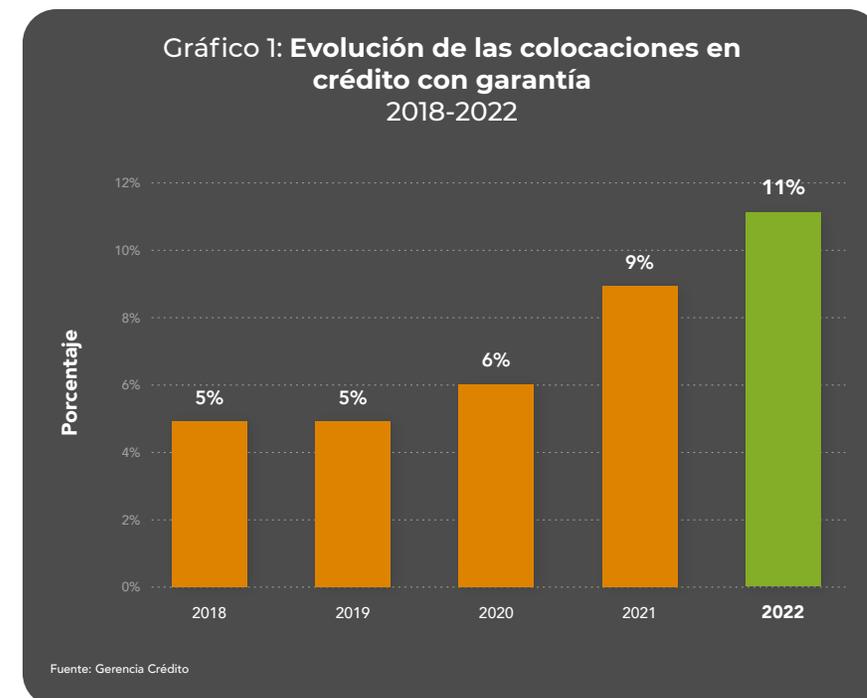
Adicional a las acciones mencionadas se toma la decisión de ejecutar las siguientes estrategias integrales para asegurar el éxito de las gestiones:

Área	Acción	Detalle
Departamento Comercial	Campaña concientización récord crediticio	Creación de campañas dirigidas a la visualización de los beneficios de mantener un récord crediticio sano.
	Refuerzo uso plataforma transaccional	Difundir los beneficios de utilizar los canales virtuales y las facilidades de realizar autogestión de pagos.
	Corresponsalía Puntos Hey	Dar a conocer los puntos para realizar pagos sin cobro de comisión por pago de mensualidades.
Área de Cobros	Localización	Gestión contacto deudores por WhatsApp para mejorar condiciones crediticias (WAPI envió 100 por día).
		Envío correo masivo con solicitud comprobante de pago para mejorar condiciones crediticias.
		Llamadas al celular para gestión de cobro.
		Las comunicaciones se realizan para analizar las posibilidades de aplicar reestructuración de deudas y que se puedan aplicar las deducciones.
	Refuerzo del personal de cobro	Se refuerza el área de cobro con 9 colaboradores temporales para realizar la gestión de cobranza.
	Recordatorios	Se implementan recordatorios después de aplicación de planillas para indicar fechas de pago.
	Ahorros voluntarios	Ajustes y aplicación de planes de ahorro voluntario para lograr mayor capacidad de pago.
	Domiciliación para pago cuotas	Gestión de domiciliación de cuentas bancarias para el pago automático de los créditos formalizados desde el 2019 a la fecha.
	Revisión de bienes	Revisión de bienes embargables.

1.3 Diversificación de la cartera de crédito

La Cooperativa desde el periodo 2018 ha venido modificando su estrategia de colocación enfocada en la calidad del asociado y no la cantidad, logrando que el crédito de consumo no sea la principal oferta en el portafolio de productos institucionales.

Desde hace varios años se ha implementado un enfoque en desarrollar y potenciar líneas de crédito con garantía real. Lo anterior en respuesta a una estrategia basada en respaldar y asegurar los recursos que se colocan a los asociados, de frente a los múltiples cambios que se han presentado en la dinámica en la prestación de los servicios financieros, además de la diversificación de la cartera de crédito. Para lograr este objetivo se han realizado alianzas comerciales que permiten a la Cooperativa elevar su competitividad en cuanto a soluciones para financiamiento de hipoteca en la compra de vivienda, el impulso a los emprendedores con crédito para PYMES y el crédito prendario para compra de vehículo, disminuyendo la colocación en las soluciones de consumo y aumentando el crédito respaldado.



1.4 Adecuado gobierno corporativo

En este período se ha presentado una mayor armonización entre los órganos sociales, lo cual mejora la gestión del gobierno corporativo, la transparencia en la gestión de forma intensiva, y con ello, una organización que funciona más armoniosamente dentro de un sano ambiente de trabajo, generando mejores resultados.

Por otra parte, Coopecaja cuenta con un marco sólido de gobierno corporativo que ha implicado el desarrollo de estrategias con la finalidad de ajustar la cultura organizacional en aras de entender e interiorizar las mejores prácticas en esta materia. Este sistema se convierte en una arteria primordial para nuestra rendición de cuentas y también hacia nuestros entes supervisores, a quienes se les ha cumplido todos sus requerimientos en forma oportuna y eficaz. Nos aporta de igual forma el marco de control interno, ofreciéndonos un acompañamiento en todo el cumplimiento regulatorio.

Por otra parte, a nivel de “calificación sobre riesgo” de Coopecaja se mantiene en la ponderación de Riesgo Normal de acuerdo con las normas establecidas por SUGEF para evaluar la situación económica financiera de las entidades fiscalizadas, lo cual es muy satisfactorio de acuerdo con el complejo contexto económico y social del país y los retos que se han enfrentado en este período.

1.5 Agilismo en gestión estratégica

La nueva dinámica de los miembros del Consejo de Administración se orienta en agilizar y simplificar la toma de decisiones estratégicas, con un enfoque de priorización de los proyectos y tomando como guía que los mismos estén alineados al giro de negocio, a la estrategia de fortalecimiento y crecimiento planteada y al bienestar común de todos los públicos de interés de la Cooperativa. Se ha apuntado certeramente al cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan estratégico y se han tomado las decisiones requeridas para contrarrestar los efectos inciertos y volátiles del entorno en el cual nos desarrollamos en los últimos tiempos ; además de mantener nuestro enfoque en la protección del patrimonio de los asociados.

Esto se ha fundamentado en el cambio de cultura y la aplicación de la metodología para la toma de decisiones de este órgano mediante una base y respaldo técnico y científico comprobable, con una nueva orientación basada en datos y centrada en las necesidades del asociado como pilar de nuestros valores emergentes.

Aunado a lo anterior, otro de los factores determinantes en el proceso de toma de decisiones es la consciencia sobre el uso de los recursos internos, además de la efectividad en las gestiones y el respeto común a los demás órganos sociales, a los colaboradores y profesionales que brindan asesoría como nueva dinámica en la gestión. Sin dejar de lado facilitar en conjunto con la Gerencia y la administración, la atención a las necesidades del recurso humano en procura de un adecuado clima organizacional, un espacio físico apropiado y las herramientas correctas para atraer y preservar el talento en la organización; todo esto como parte del éxito en la ejecución de los proyectos.

Agradecemos el voto de confianza de la Asamblea representada por cada uno de los delegados de todo el país, quienes confían en la gestión del Consejo de Administración. Por esta razón reafirmamos nuestro compromiso con el avance, de forma eficiente y la marcha certera de las gestiones y decisiones respaldadas por una base técnica y profesional. Dichas diligencias se realizan en cada una de las extensas sesiones en las cuales se abordan, se definen y se cierran todos los proyectos que se solicitan y presentan a este órgano colegiado.

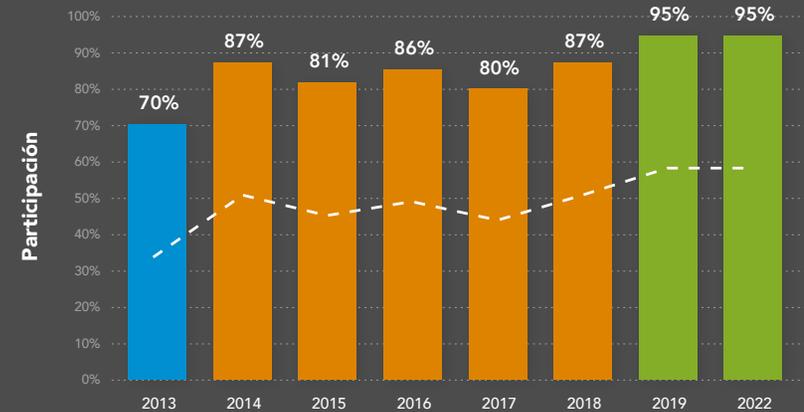
Cabe destacar además, que las sesiones se llevan a cabo en modalidad virtual, lo que permite disminuir considerablemente los costos de gestión.

1.6 Transparencia y comunicación oportuna

Como parte de los procesos de gobernanza se denota el cambio de paradigma y cultura organizacional a lo interno de Coopecaja, lo cual se resalta con la evolución en la participación y compromiso de la Asamblea, conformada por los delegados representantes de todo el país, con un incremento del **25%** en los índices de asistencia comparativos desde el 2013 al 2022.

Nuestro compromiso con la transparencia en las gestiones aunado a una comunicación directa, transparente y oportuna con los delegados, se convierte en parte de la gobernanza organizativa. Durante la pandemia, a pesar de la imposibilidad de realizar asambleas, se mantuvo una comunicación directa y continua la cual se vio reforzada con procesos de alfabetización digital a la población de delegados, con el objetivo de asegurar su participación en reuniones en formato virtual. Dicho incremento se evidencia en el gráfico #3.

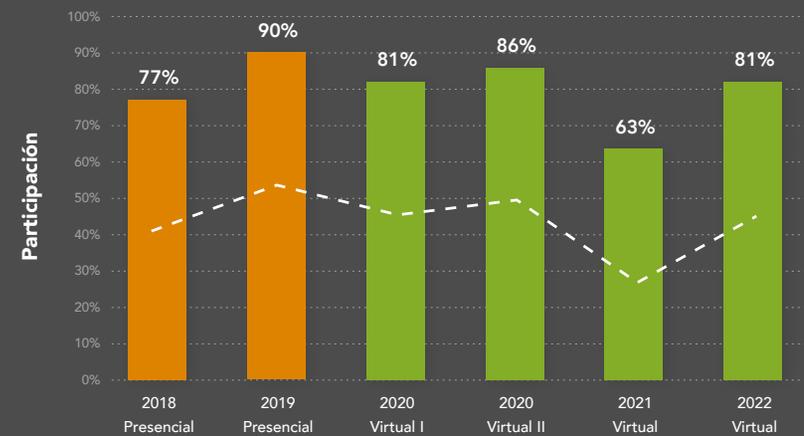
Gráfico 2: Participación de los delegados en Asambleas 2013-2022*



Fuente: Estadísticas asistencia Relaciones Corporativas

* 2020 y 2021 no se celebraron asambleas debido a pandemia.

Gráfico 3: Porcentaje participación de delegados en cafés cooperativos 2018-2022



Fuente: Estadísticas asistencia Relaciones Corporativas

2. Plan estratégico 2022 - 2026

Contando con la valiosa asesoría de un equipo de profesionales de prestigio, se aprobó el Plan Estratégico para los próximos 5 años, con una clara definición de un nuevo rumbo y visión que potencia el futuro de la organización de forma planificada y segura, enfocado en analítica de datos y cliente centrismo, sin dejar de lado la innovación constante y modernidad digital. El propósito último es el fortalecimiento y crecimiento sostenido de Coopecaja, alineado al desarrollo tecnológico, la innovación y el servicio al cliente de calidad.

Asimismo, se impulsa la diversificación de productos, proyectos y apertura de nuevos segmentos para potenciar las capacidades de la cooperativa a un elevado nivel de excelencia, con el protagonismo y participación activa de todos sus componentes; colaboradores, órganos sociales, delegados y asociados, mediante un enfoque de atracción multisectorial con el objetivo de lograr la consecución de un ambicioso crecimiento exponencial, mediante decisiones colegiadas y ciertas basadas en datos tomando en consideración las principales tendencias.

2.1 Avance de los proyectos estratégicos

El 2022 fue un año importante para el avance en las iniciativas estratégicas, fue un periodo para ejecutar proyectos de gran envergadura y establecer los análisis necesarios en la toma de decisiones y el camino que deberá seguir la consecución de nuevos proyectos y negocios

Adicionalmente, se establecieron las bases y se realizó un estudio amplio sobre las implicaciones que habría para Coopecaja si esta se convirtiera en grupo financiero (una norma que facilita que las organizaciones puedan diversificar el modelo de negocio actual) para así tener apertura hacia nuevos segmentos de mercado y servicios para los asociados.

En grupos focales realizados mediante consultoría estratégica, se validaron las iniciativas con apoyo de los asociados participantes. Y ahora en el 2023 se muestra una perspectiva positiva hacia la implementación de estos proyectos, los que sin duda serán de gran valor para todas nuestras familias.

Proyecto sucursal virtual

Fue posible la finalización de la mayoría de los proyectos, de modo tal que a la fecha de conclusión del presente informe, han sido concretados los que facilitan las gestiones de los usuarios mediante soluciones digitales, entre ellos los siguientes:

- Nuevas funcionalidades página transaccional, Chatbot y CRM.
- Nuevos procesos automatizados (RPA).
- Habilitación del servicio de corresponsalía.
- Proceso de afiliación en línea.
- Módulo de beneficios sociales.
- Bus de microservicios.
- Nuevo sitio web.

A la fecha se encuentra en proceso la funcionalidad de actualización de datos con un avance del **50%** en su desarrollo.

Se realizó un proceso para la generación de nuevas ideas de negocio, planteando de esta forma los proyectos que se ejecutarán en el periodo 2023. Este contempla una recopilación de ideas de todos los colaboradores y sobre todo un procedimiento de escucha a nuestro asociado.

Cotizador de crédito

Se finaliza el proyecto para el desarrollo de esta funcionalidad, el cual consiste en una herramienta web para cotizar la cuota de un crédito. La herramienta se encuentra en producción y fue entregada a los encargados de negocio para su uso. Se realizaron todos los ajustes en la página web informativa con el fin de habilitar el servicio. De igual manera se elaboró el contenido multimedia que se desplegará en los distintos canales.

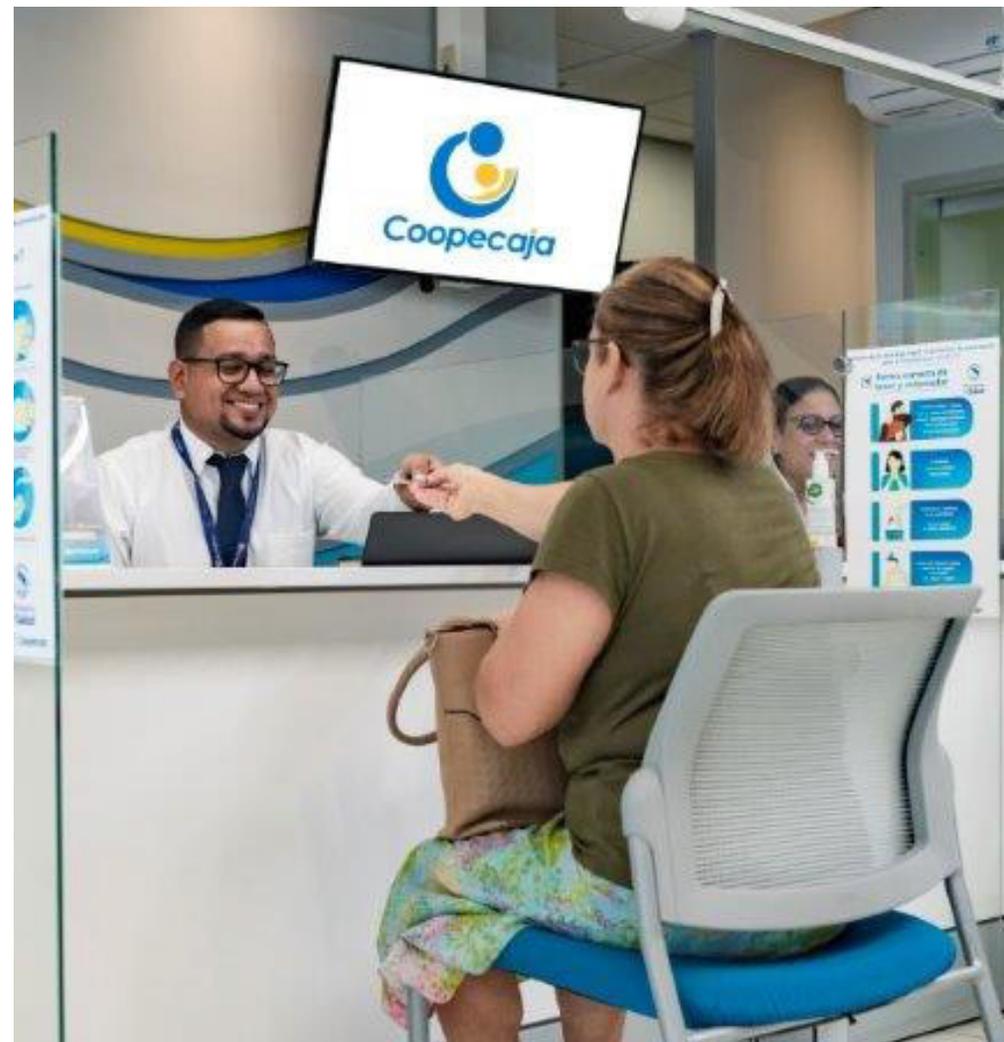
Gestor documental

La implementación se encuentra lista, de avanzada con la digitalización de históricos casi al **100%** (se pretende finalizar con este histórico en el primer trimestre del 2023). Las áreas operativas se encuentran digitalizando su gestión diaria de manera permanente. De igual manera se realizan las integraciones con varias de las herramientas habilitadas en la estrategia de transformación digital para lograr el almacenamiento de la información en línea.

Módulos satelitales (Netsuite)

Se avanza con la implementación e integración del módulo de costos basado en actividades; este conlleva una integración contable con nuestro Core Bancario, con el objetivo de mantener mejor control de los costos, permitiendo la generación de reportes para la toma de decisiones.

Este proyecto tiene como finalidad digitalizar los módulos de Presupuesto, Compras, Proveedores, Cuentas por pagar y Acreedores. Se finaliza la etapa de análisis y diseño de la solución, base para iniciar con el desarrollo y construcción de los distintos elementos que componen el sistema, incluyendo los procesos de integración con el Core Bancario actual de la cooperativa.



Corresponsalía

Aprovechando la inversión accionaria que realiza Coopecaja en Grupo Empresarial Cooperativo, se firmó con ellos un contrato para brindar los servicios de corresponsalía, servicio que consiste en aprovechar la infraestructura que tienen desplegada en varios puntos del país mediante el servicio Hey. Así entonces, la cooperativa logra habilitar servicios varios como pagos, abonos a cuentas y retiros de dinero en más de **2.000** puntos a lo largo y ancho del país, permitiendo el cumplimiento de la estrategia de transformación digital que abarcaba una mejora en los servicios físicos para las personas menos digitalizadas o para las que el acceso a internet este más limitado.

Seguros

- En octubre 2022 el Consejo de Administración, después de analizar el caso de negocio y el estudio de factibilidad, aprobó el primer proyecto estratégico: La creación de la correduría de seguros.
- Actualmente se está trabajando en las bases para la conformación de esta.

Educación

- El proyecto de educación fue presentado en diciembre 2022 y ahora se presentará el estudio de factibilidad con información adicional solicitada para la toma de decisiones por parte del Consejo de Administración.
- Este proyecto pretende brindar mayor acceso a educación técnica para todos los asociados y sus familias.

Servicios funerarios

- Se estableció el modelo de negocio relacionado con servicios funerarios y con base en esto, se prepara el estudio de factibilidad que será presentado a inicios del primer semestre del 2023.
- Parte de la negociación incluyó la valoración de varios proveedores del servicio para nuestros asociados, las familias y su conveniencia.

Descuento de facturas

- Se logró finalizar un análisis amplio de riesgos, legal, financiero y operativo sobre el tema de descuento de facturas. El próximo paso será validarlo con la Gerencia y presentar el caso de negocio para la toma de decisiones, por parte del Consejo de Administración.
- Este servicio beneficiaría a las PYME al brindarles liquidez, capital de trabajo y asesoría.

Uso antiguo edificio

- La administración llevó a cabo un estudio de mayor y mejor uso de la propiedad con el fin de determinar cuál era su uso más adecuado de acuerdo con la zona, el tránsito de peatones y vehicular, y las restricciones con las que cuenta el terreno.
- Se llevó a cabo una actualización de la valoración del terreno para determinar un precio óptimo de venta o

de alquiler y el Consejo de Administración determinó que se anunciaría la disponibilidad del terreno para estos dos fines, venta o alquiler, pero teniendo en cuenta el valor mínimo de manera que la Cooperativa no incurra en pérdidas.

2.2 Gestiones del Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el responsable de la toma de decisiones estratégicas de la Cooperativa para el logro de los objetivos e indicadores, en sinergia colaborativa con los órganos sociales, la Gerencia y los equipos que conforman a Coopecaja. Se destacan a continuación los principales acuerdos ejecutados durante el periodo;

- Análisis y aprobación del Presupuesto Anual Integral.
- Aprobación del Plan Anual Operativo.
- Seguimiento y aprobación del Plan Estratégico 2022-2026.
- Aprobación del Plan de Educación y Bienestar Social.
- Participación y representación en organismos de integración cooperativa.
- Revisión y aprobación del marco normativo interno: políticas y reglamentos.
- Participación en capacitaciones especializadas para el Consejo de Administración.
- Análisis de los informes y datos que se presentan al Consejo de Administración por parte de las coordinaciones de los diferentes comités, comisiones y la administración
- Participación y apoyo a las gestiones con entidades Federaciones de Cooperativas de Ahorro y Crédito y Confederación.
- Establecimiento de alianzas estratégicas con organizaciones del sector financiero nacional.
- Reuniones conjuntas para una mayor comunicación en el desarrollo y crecimiento de la Cooperativa.
- Sesiones ordinarias y extraordinarias para análisis de estados financieros, informes de Auditoría Interna y externa, Oficialía de Cumplimiento, riesgos y gestión estratégica con la administración.
- Integración y participación de los miembros del Consejo de Administración en comités normativos y lo establecido por el Estatuto Social, con participación de los directores del Comité de Vigilancia, Comité de Educación y Bienestar Social, Comité de Nominaciones y colaboradores para apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Aunado a esto cabe destacar que el Consejo de Administración junto con la Gerencia ha estado abocado en la toma de decisiones que conllevan a:

- La gestión efectiva de las operaciones que en medio de un entorno altamente retador, ha permitido contar durante el período con excelentes indicadores, incluso por encima del promedio del sistema financiero nacional, de muchas cooperativas y bancos públicos y privados; logrando así estimular la confianza de nuestros inversionistas y asociados;
- El fortalecimiento y crecimiento de Coopecaja, la implementación del Plan Estratégico y el fortalecimiento del gobierno corporativo, así como adoptar y afianzar los lineamientos de supervisión de la SUGEF;
- Hacer uso óptimo de los recursos y ampliar los servicios a los asociados tales como la gestión de nuevos proyectos, la ejecución de los lineamientos estratégicos;
- Atender los retos que el contexto le ha generado a Coopecaja, entre ellos la atención preventiva, la gestión de los riesgos involucrados, el manejo de los posibles efectos y la implementación de medidas de solución sobre la puesta en marcha de la Ley de Usura y la norma del salario mínimo inembargable, las afectaciones por el incremento sostenido de la tasa monetaria, el hackeo a los sistemas de información de las instituciones públicas incluyendo la CCSS;

- El fortalecimiento del talento humano de Coopecaja y un clima organizacional armonioso para un mejor desempeño;
- La incorporación de más y nuevos asociados del sector público y privado, de diferentes tipos de empresas, grupos de edad, áreas del país, para el crecimiento y fortaleza de Coopecaja;
- La continuación en la implementación de mejoras e innovaciones constantes para un servicio cada día mejor a todos nuestros clientes

2.3 Indicadores de Gobernanza

Durante el periodo 2022 se ejecutaron sesiones de integración, ordinarias, extraordinarias y conjuntas, así como sesiones con los diferentes comités y comisiones para seguimiento de objetivos específicos.

En las sesiones ordinarias del Consejo de Administración se analizan y abordan proyectos estratégicos propuestos por la administración, con la asesoría y acompañamiento de la Auditoría Interna y Oficialía de Riesgos para respaldar las decisiones colegiadas de este órgano de dirección.

En las sesiones extraordinarias, se conocen y analizan informes mensuales de Gerencia General, Comité de TI, Riesgos, Cumplimiento y Auditoría.

Como complemento en las sesiones conjuntas se analizan temas medulares que requieren el aporte y participación de todos los integrantes de los órganos sociales como parte de una gestión vital que potencia la sinergia y un adecuado gobierno corporativo; además de fortalecer estos espacios conjuntos con capacitación integral para los órganos sociales.

Representación en organismos cooperativos

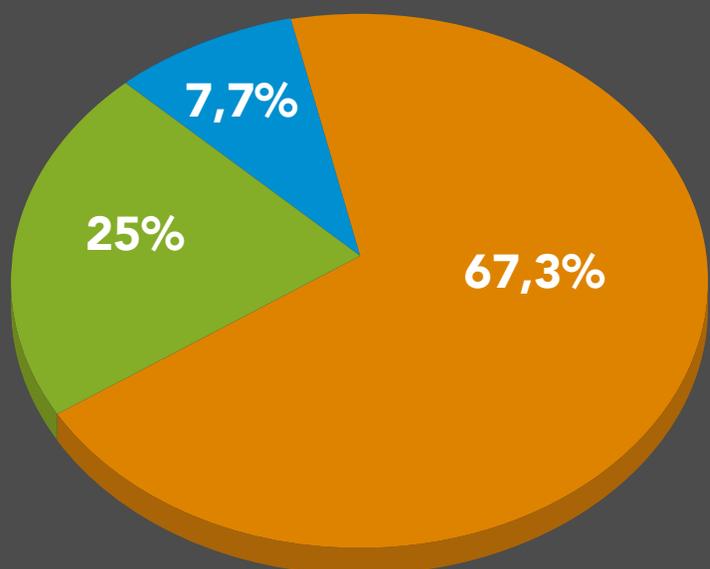
Coopecaja ha logrado una importante participación en puestos de decisión y representación en diferentes órganos cooperativos; además de participación accionaria mediante alianzas en rentables negocios que complementan las gestiones estratégicas de la cooperativa.

Institución	Representante	Órgano
FEDEAC	Julia Li Vargas	Consejo de Administración
FECOOPSE	María Ángela Arias Marín	Consejo de Administración
CENECOOP	María Ángela Arias Marín	Consejo de Administración
FECOOPSE	Elizabeth Cedeño Hernández	Comité de Vigilancia
COOSEGUROS	María Ángela Arias Marín	Junta Directiva
Grupo Empresarial Cooperativo	Diego Benítez Alfaro	Consejo de Administración
CONACOOP	Luis Montero Castillo	Represent. Sector Cooperativo
Consejo Nacional de Concesiones	Luis Montero Castillo	Represent. Sector Cooperativo
CCC	Luis Montero Castillo	Represent. Sector Cooperativo

Conformación de comités y comisiones

En cumplimiento de la normativa definida por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y como apoyo al cumplimiento de los objetivos fijados en el Plan Estratégico, se conforman comités y comisiones de apoyo, las cuales son coordinadas por integrantes del Consejo de Administración con el apoyo de los líderes del negocio según sus áreas de especialidad.

Gráfico 4: Gestión estratégica
Diciembre 2022



● Sesiones ordinarias ● Sesiones extraordinarias ● Sesiones conjuntas

275 Acuerdos

97% Ejecutados / 2% Trámite / 1% Derogados

Sesiones 52

35 Ordinarias / 13 Extraordinarias / 4 Conjuntas

Fuente: Coopecaja

Comité de Riesgos	Comité de T.I.	Comité de Auditoría
Manuel Cerdas Angulo	Diego Benítez Alfaro	Julia Li Vargas
Julia Li Vargas	Luis Montero Castillo	Luis Montero Castillo
Diego Benítez Alfaro	José Luis Loría Chaves	Manuel Cerdas Angulo
Luis Montero Castillo	Ronald Elizondo Monge	José Luis Loría Chaves
Ronald Elizondo Monge		

Comité de Compras	Comité de Cumplimiento	Comité de Remuneraciones
María Ángela Arias Marín	María Ángela Arias Marín	Manuel Cerdas Angulo
Robert Harbottle Quirós	Julieta Jiménez Ovarés	Robert Harbottle Quirós
Luis Montero Castillo	Robert Harbottle Quirós	Luis Montero Castillo
José Luis Loría Chaves	Ronald Elizondo Monge	Julieta Jiménez Ovarés
		María Ángela Arias Marín



desarrollo de habilidades blandas y técnicas. Dichas habilidades son requeridas para el ejercicio de sus funciones según los objetivos específicos:

- Convención de clientes Smartsoft 2022.
- Camino a la Cumbre Latinoamericana de Management 2022.
- Taller de análisis financiero básico.
- Quiere ser un líder... Exitoso... éstas son las habilidades que requiere.
- Programa virtual de formación anual en Gobierno Corporativo y Riesgos Edición 2022.
- La idoneidad en los órganos sociales de las cooperativas de ahorro y crédito.
- Convivio Anual Cooperativo de Órganos Sociales.
- Doctrina cooperativa.
- Sistemas de gestión de calidad.
- Gestión integral de riesgos.
- Gobierno Corporativo.
- Legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo (Ley 8204).
- Actualización sobre indicadores y perspectivas económicas.

Capacitación a órganos sociales

Con los nuevos requerimientos de cada órgano, lo establecido en el estatuto social y la necesidad de potenciar las capacidades fundamentales de los directivos para la toma de decisiones, se diseña un plan de capacitaciones alineadas con el

3. Gestión integral de riesgos

La actividad económica mundial del 2022 se vio impactada por la invasión de Rusia a Ucrania, la crisis de aprovisionamiento de bienes y materias primas, y el rebrote del COVID-19 en China, por tanto, a nivel mundial continúan las medidas para combatir la inflación, mientras que para el 2023, se espera que la inflación y la guerra continúen presentes.

A nivel nacional, la economía muestra un crecimiento relativamente alto, el desempleo si bien aún se mantiene en niveles significativos muestra una leve mejora, las finanzas públicas han presentado mejores indicadores, las de tasas de interés en colones han aumentado y a finales del año se presentó la disminución del tipo de cambio. A nivel de Gobierno se dictaron medidas referentes al salario mínimo inembargable y en el aspecto regulatorio se avecinan cambios importantes en la forma de calificar a las entidades financieras; factores que se entrelazan para formar el entorno en que la Cooperativa realiza negocios.

El mercado es cada vez más dinámico y competitivo, lo que ha llevado a mayores crecimientos en cartera de crédito, pero también al deterioro de las calificaciones crediticias de los deudores e incertidumbre en las tasas de interés, siendo este último un factor que repercute directamente sobre el precio de las inversiones valoradas a precios de mercado.

Dado lo anterior, la gestión integral de riesgos en Coopecaja se encuentra inmersa en la mejora continua, evoluciona conforme a las exigencias que el mercado financiero demanda, incluso más allá de lo requerido normativamente, con el fin

de adoptar las mejores prácticas en la administración, para resguardar la solvencia y solidez de la Cooperativa, así como el patrimonio de todos sus asociados.



Actualmente la Unidad de Administración Integral de Riesgo (UAIR) de Coopecaja identifica, mide, evalúa, monitorea y comunica todos los riesgos a los que se encuentra expuesta:

- Riesgo de crédito y de contrapartes.
- Riesgo de mercado (Riesgo tasas de interés, riesgo tipo de cambio, riesgo precio).
- Riesgo de liquidez.
- Riesgo operativo (Incluye riesgo legal, humano y riesgo de tecnologías de información).
- Riesgo reputacional.
- Riesgo estratégico.
- Riesgos ASG (Ambiente-Sociales-Gobernanza).
- Riesgo de proyectos-productos e iniciativas de inversión.

Actualmente se cuenta con un estatus sólido en cuanto a exposición de riesgo, gracias a la gestión de riesgos realizada por la Cooperativa y a la toma de decisiones oportunas y pertinentes por parte de la Alta Gerencia, comités de apoyo técnico y el Consejo de Administración.

Este estatus, no relaja la constante observación, simulación y producción de escenarios que la UAIR, desarrolla en conjunto con la Administración ya que se tiene el objetivo de anticipar eventos que podrían distorsionar la probabilidad de alcanzar los objetivos estratégicos.

El fuerte nivel de involucramiento y compromiso de la Cooperativa en la gestión integral de riesgos ha permitido, desde años atrás, que la administración basada en riesgos sea uno de los pilares en el que la entidad se cimenta para desarrollar su estrategia de negocio. Brindar soluciones de esta forma, asegurando la permanencia de Coopecaja a través del tiempo, garantiza mayores beneficios, confianza y seguridad para los asociados, sin lugar a duda, la razón del ser cooperativo.



Figura 3: Marco de apetito por riesgo
Diciembre 2022



Fuente: Coopecaja

3.1 Oficialía de Cumplimiento

La Oficialía de Cumplimiento como parte de la segunda línea de defensa según lo establece el Gobierno Corporativo, fortaleció durante el periodo 2022, procedimientos concernientes con la verificación de la política conozca a su cliente para las áreas operativas, alineado con la normativa vigente SUGEF 12-21 de Oficialía de Cumplimiento

Prevención de Lavado de Dinero, de igual manera con el objetivo de robustecer la gestión de identificación de transacciones sospechosas, se inició con una serie de actualizaciones de la herramienta de monitoreo, la cual va a permitir incluir nuevas reglas de seguimiento. Se lleva a cabo con apoyo de software externos que brindan información importante del perfil de los clientes y asociados actuales. Por otra parte, continuando con el tema de automatización de procesos se inició la implementación de una herramienta de actualización de datos en línea, con el objetivo de brindar a los asociados el servicio de actualización por medios electrónicos seguros, sin que tengan que trasladarse a las oficinas de la cooperativa.

Para finalizar, en el periodo señalado, se cumplieron las metas e indicadores establecidos en los planes de labores, además, se continúa trabajando con las áreas, en la creación de cultura de prevención de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

Auditoría de los procesos

Ante un panorama económico y un entorno tan dinámico y cambiante, seguimos contando con mecanismos de control

preventivos y adaptables. Las actividades de Control permiten un monitoreo continuo, permanente, eficaz e integral de los procesos organizacionales, con miras en validar que la información financiera generada es útil, adecuada, procedente y facilita la toma de decisiones y gestión oportuna en general del Gobierno Corporativo.

La Auditoría Interna y Externa basadas en riesgos, ejercen un papel fundamental en dar seguimiento a la correcta aplicación de las citadas actividades y mecanismos de control, así como de la correcta aplicación de normativa interna y externa que vienen a fortalecer la organización y la confianza de nuestros asociados mediante una destacada solidez y rentabilidad de Coopecaja.

4. Retos a futuro

Seguimos cumpliendo con el logro de los objetivos definidos, así como la modernización de los procesos y el desarrollo de nuevos y mejores productos enfocados en el bienestar y mejora de la experiencia del asociado; además, nos preparamos adecuadamente para seguir enfrentando los retos a futuro:

- Continuar enfocados en el desarrollo e implementación de proyectos, facilidades, tecnologías, productos y funcionalidades que permitan equipararnos con la oferta del mercado financiero, además de brindar soluciones integrales para mantener la competitividad y procurar la fidelización de los asociados actuales así como atraer nuevos públicos que consoliden la posición de la Cooperativa.

- Continuar con las gestiones y estrategias de penetración al sector privado y demás sectores para procurar el crecimiento constante y sostenible de la base asociativa.
- Consolidación de los procesos de transformación digital de forma constante y permanente con el fin de dar un aporte significativo al Core del negocio, mediante la inversión en procesos tecnológicos, que permitan la automatización de procesos de forma ágil y eficiente.
- En un futuro cercano iniciar el desarrollo de la inteligencia artificial para implementar una fuerte relación con el asociado y reforzar el enfoque con el talento humano de la organización.
- Implementar los proyectos con respaldo técnico y de riesgos definidos estratégicamente, para continuar con la diversificación de los ingresos complementarios al negocio principal de Coopecaja.
- Desarrollar una marca inclusiva para lograr atraer y atender a todos los públicos, con un enfoque multisectorial, mediante la evolución de una identidad corporativa más amplia, más fuerte y robusta con enfoque en brindar soluciones financieras integrales y de la más alta calidad al alcance de todos.
- Capacitar permanentemente a los colaboradores y directores, con la finalidad de cumplir las exigencias de los reguladores y poder tomar decisiones oportunas y adecuadas para el desarrollo y sostenibilidad de Coopecaja.



CONSEJO ADMINISTRACIÓN



**José Luis
Loría Chaves**
Presidente



**Julia
Li Vargas**
Vicepresidenta



**Diego
Benitez Alfaro**
Secretario



**María Ángela
Arias Marín**
Vocal I



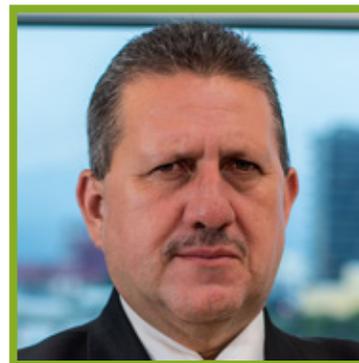
**Manuel
Cerdas Angulo**
Vocal II



**Julieta
Jiménez Ovares**
Vocal III



**Luis
Montero Castillo**
Vocal IV



**Ronald
Elizondo Monge**
Suplente I



**Robert
Harbottle Quirós**
Suplente II



Informe
COMITÉ
GERENCIAL ■

COMITÉ GERENCIAL

1. Comportamiento económico durante 2022

El aumento de la inflación a nivel mundial y en especial en nuestro país se da principalmente por la crisis del transporte marítimo internacional, la guerra entre Rusia y Ucrania, el aumento del precio del petróleo y los fenómenos climáticos extremos durante el 2022. Lo anterior se ha convertido en factor determinante para que la inflación se convirtiera en un problema económico, incluyendo la volatilidad del tipo de cambio, y la especulación de los propios ahorrantes ante la subida en las tasas de interés.

Gráfico 1: Evolución del índice de precios al consumidor (inflación)
2018-2022



Fuente: BCCR

2. Destacando indicadores financieros

A pesar de las difíciles condiciones de recuperación posterior a la crisis pandémica que se gestó durante el periodo 2020, se implementaron importantes estrategias de comunicación para mejorar el posicionamiento en redes sociales. Lo anterior se llevó a cabo de acuerdo con la tendencia y enfoque en comercialización uno a uno, el cual hizo ajustar el mecanismo con que se comercializaba anteriormente en los centros de trabajo, tomando en consideración la nueva dinámica del teletrabajo para la mayoría de los trabajadores. Pese a los múltiples obstáculos al cierre de 2022 se cuenta con **32.506** asociados, lo cual representa el **20,93%** de crecimiento en los últimos cinco años.

Es importante indicar que a pesar de la situación tan compleja que ha vivido el mundo los dos últimos años y que por ende, ha impactado en muchos aspectos a Costa Rica, tanto social como económicamente, Coopecaja ha logrado mantenerse con excelentes indicadores generales, todo esto gracias a las decisiones y estrategias tomadas por el Consejo de Administración y Gerencia General, con el apoyo de los cuerpos colegiados y colaboradores. En 2022 Coopecaja alcanzó un capital social de **₡36.981** millones, lo cual representa un crecimiento del **17,14%** en los últimos 5 años.



Nuevamente Coopecaja obtiene un puesto privilegiado en el Sistema Financiero Nacional al gozar, con un promedio superior en suficiencia patrimonial del **21,85%**, un porcentaje mayor al promedio del sector cooperativo en general, colocándose en mejor posición que la banca pública y privada. Lo anterior sitúa a la Cooperativa en una excelente condición de solvencia patrimonial gracias a que cuenta con una robusta base social, aunada al aporte mensual de miles de asociados. Ver gráfico #4.

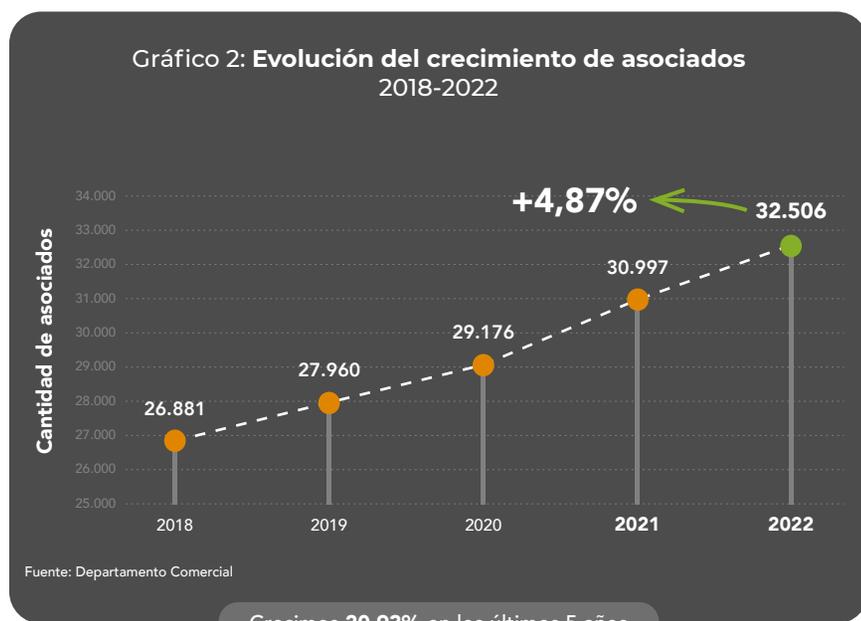


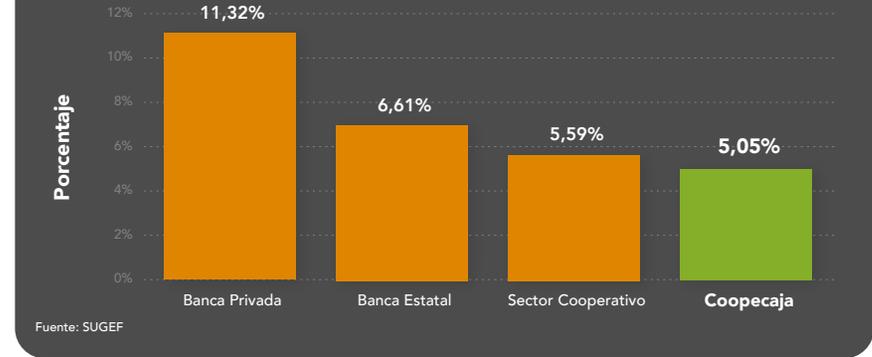


Gráfico 4: **Suficiencia patrimonial**
Diciembre 2022



Hubo una decisión que no fue nada fácil de tomar para el Consejo de Administración, pero que demuestra el compromiso por cuidar la Organización ante posibles riesgos que se pudieran presentar en la cartera de crédito, esto ante el no rebajo de los salarios mínimos del Gobierno Central y en especial de los empleados de la CCSS. Es así como el Consejo de Administración de Coopecaja aprobó mediante el acuerdo CA-275-22 EX, sesión 358 del 20 de diciembre del 2022, tomar **₡1.600 millones** de las utilidades brutas y provisionarlas, de manera que el posible impacto del no pago de las obligaciones de esos asociados cuyo salario está por debajo del mínimo, no llegue a afectar los resultados a futuro para tener una organización más sana y alineada a una adecuada gestión de riesgos. Por tal razón, el aumento presentado en la estimación con corte al mes de diciembre del 2022, no se debe a un deterioro de la cartera o en resultados financieros; si no a un movimiento estructural para mitigar el riesgo de crédito en periodos futuros.

Gráfico 5: **Rentabilidad nominal/patrimonio**
Diciembre 2022



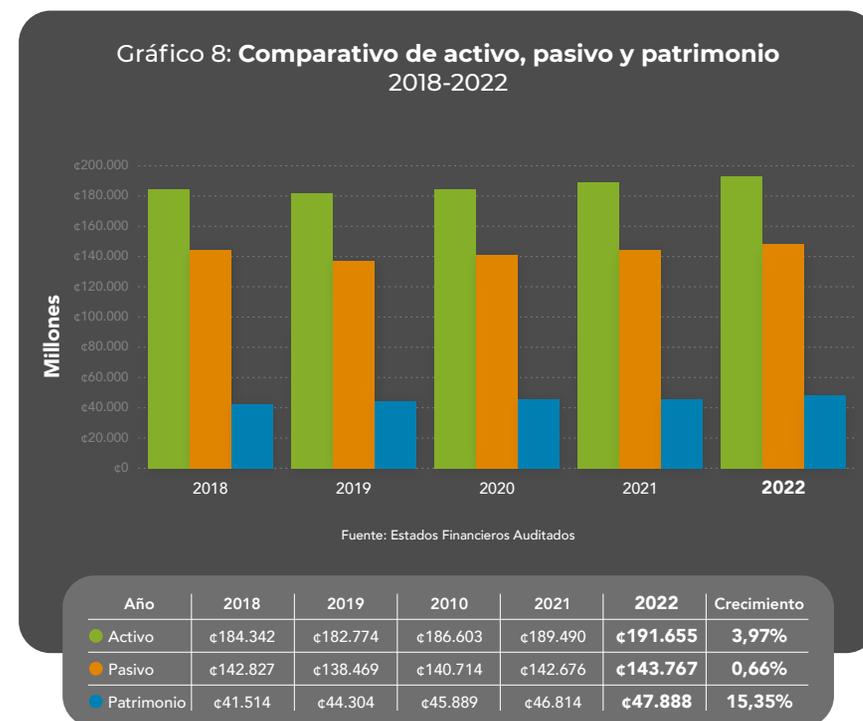
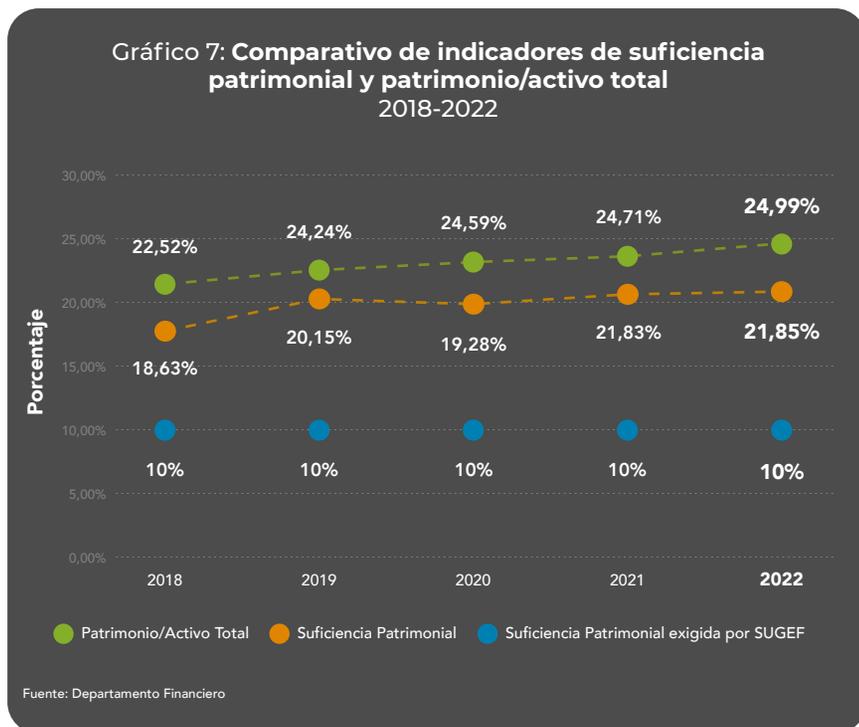
Esta excelente decisión hizo que el indicador de compromiso patrimonial de Coopecaja mejorara sustancialmente, pasando a un **-27,38%** y superando el **-22,30%** Fue un acuerdo que ubicó a Coopecaja en el segundo lugar del rating de los promedios de los principales sectores supervisados. Es importante recordar que este indicador no debe superar a **0%** y entre más negativo sea ese número, mejor se encuentra la posición de Coopecaja para cubrir riesgos.

Gráfico 6: **Compromiso patrimonial**
Sistema Financiero Nacional - Diciembre 2022



El comparativo expuesto en el gráfico #7, muestra un crecimiento sostenido en todos los indicadores, con un **21,85%** en suficiencia patrimonial y un **24,99%** en lo que respecta al patrimonio/activo total durante los últimos 5 años.

que respecta al patrimonio total la Cooperativa, demostrando la importancia de las buenas prácticas que Coopecaja ha venido demostrando a través de los años, las cuales se traducen en la toma de decisiones responsables y estratégicas por parte de la administración.



El comportamiento comparativo del activo, pasivo y patrimonio de Coopecaja continúa mostrando una tendencia creciente durante los últimos 5 años, tal y como lo demuestra el gráfico.

Como resultado de campañas proactivas para readecuar las deudas de los asociados por mora y pandemia, además de prorrogas para ambos periodos anteriores, complementado con estrategias incisivas de recuperación, se ha logrado mantener a la Cooperativa con uno de los indicadores de morosidad más bajos a nivel comparativo con otros sectores financieros, con un **1,72%** de morosidad mayor a 90 días, lo que

Para 2022 se generó a un incremento en los principales rubros del balance general, reportando un **3,97%** en activo, **0,66%** en pasivo y finalmente un crecimiento de **15,35%** en lo

refuerza nuestro compromiso por preservar el bienestar de los asociados y sus familias.

Es de suma importancia reconocer el esfuerzo hecho por la Cooperativa, la cual aún con todo el efecto económico producido por la pandemia, la incertidumbre del mercado financiero y demás atenuantes de la situación país, se ha logrado mantener dentro de las instituciones financieras con principales indicadores.

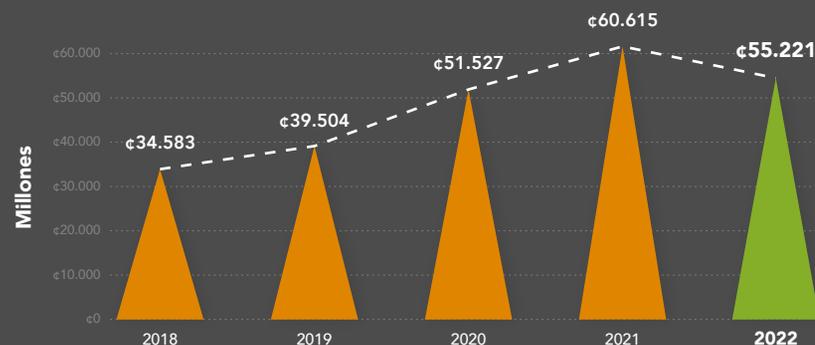
En temas de captación, Coopecaja logró obtener **₡55.221** millones en certificados de ahorro durante el 2022, logrando un crecimiento del **60%** en los últimos 5 años, un verdadero logro, gracias a la confianza de nuestros inversionistas

Gráfico 9: Indicador morosidad mayor a 90 días y cobro judicial/cartera directa
Diciembre 2022



Fuente: SUGEF

Gráfico 10: Evolución de certificados de inversión
2018-2022



Fuente: Departamento Financiero

Crecimos **60%** en 5 años



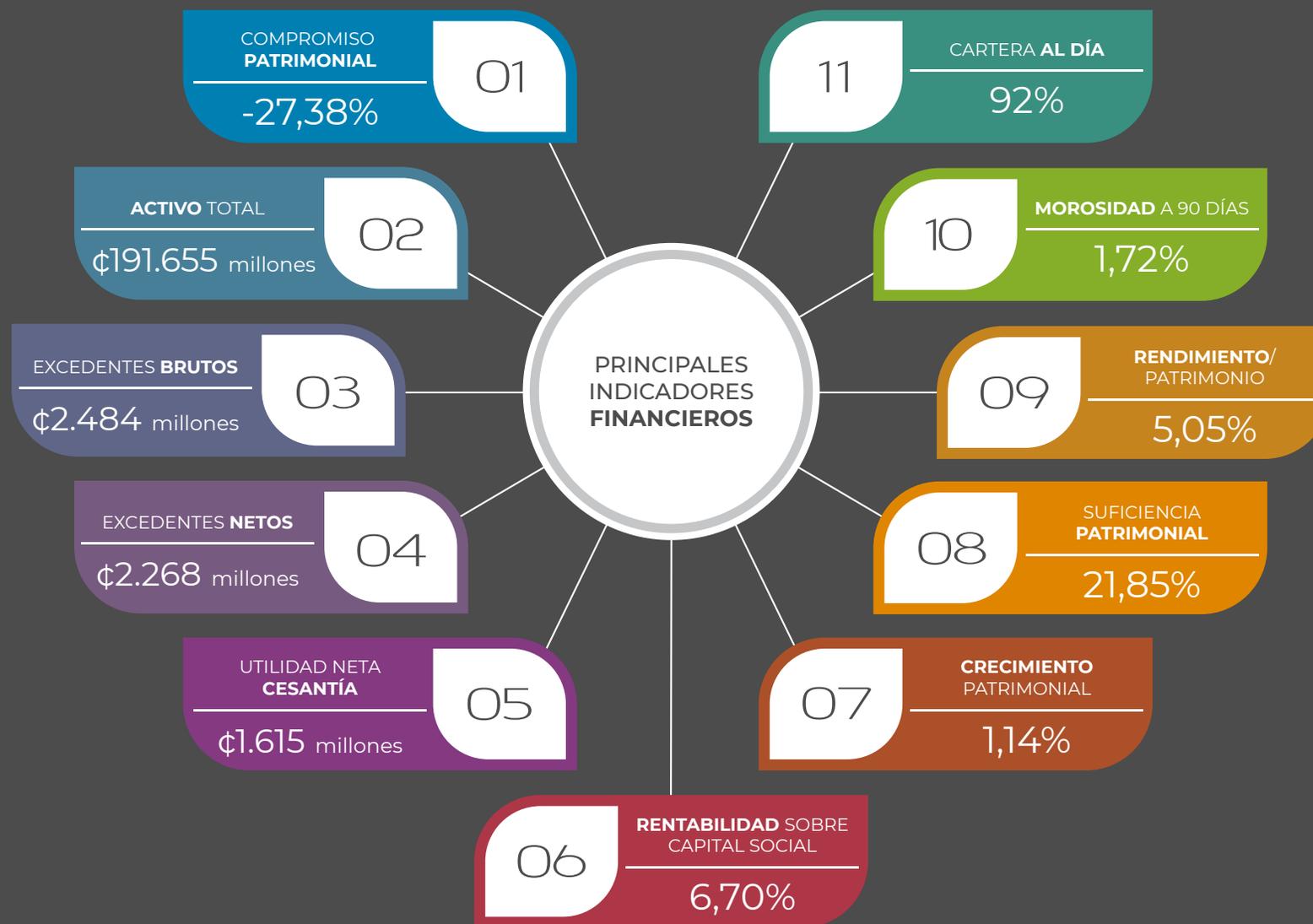
Se logró incentivar en **₡10.738** millones en ahorros programados, superando en de **₡1.781** millones lo colocado el año anterior, para un crecimiento del **19,88%**. Logro a resaltar considerando la situación actual de recuperación financiera. Este crecimiento representa un **73%** en los últimos 5 años. Estos

resultados se deben al fuerte impulso de la cultura del ahorro, programas educativos y concientización de la importancia de crear fondos de ahorro sobre todo en tiempos de crisis.

Otra excelente noticia es la notable posición de liquidez con que cuenta Coopecaja, y que se muestra en los indicadores de calce de plazo, con un resultado de **3,12**, mayor a la exigencia de la normativa de **1** vez para 30 días y de **1,35**, igualmente excediendo la norma de **0,85** veces para 90 días. Esto refleja una estructura de activos suficiente para enfrentar los pasivos a 30 y 90 días.



Figura 2: Principales indicadores financieros
Diciembre 2022



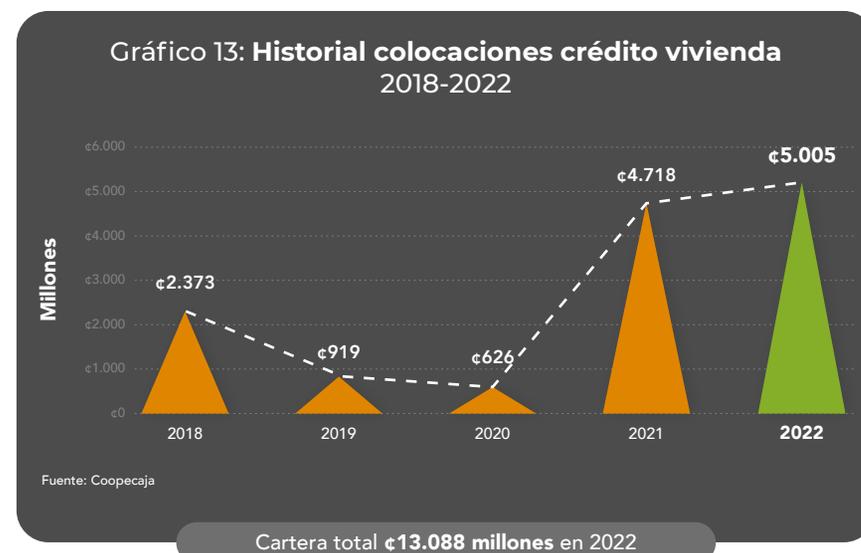
Fuente: Coopecaja

3. Gestión colocación y recuperación de recursos

En 2022 la estrategia de colocación en soluciones crediticias en el marco de soluciones habitacionales, se orientó en otorgar alternativas financieras que no conllevaran a deteriorar la calidad de vida de los asociados. La Cooperativa aprobó créditos de consumo e hipotecarios a nuestros asociados por un total de **¢49.749 millones**, lo que representa un crecimiento en la cartera de un **3,73%**, logrando un cumplimiento del **145%** de la meta establecida, con un incremento nominal neto de **¢6.089 millones** respecto del 2021.

Para Coopecaja es de suma importancia la diversificación de la cartera crediticia, para no solo depender de créditos de consumo, sino minimizar el riesgo mediante una adecuada estrategia de segmentación.

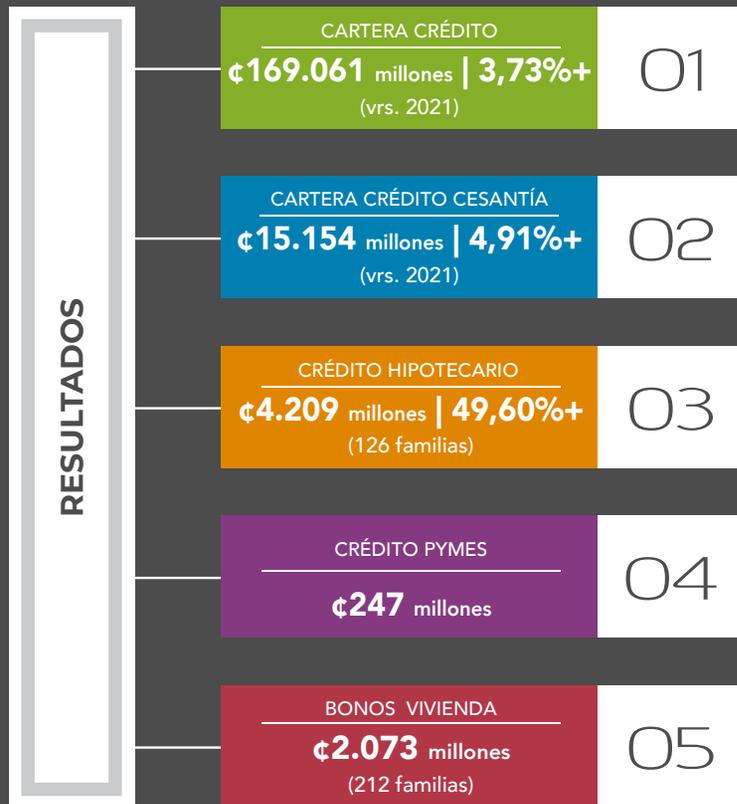
El crédito de consumo continuó en tendencia a la baja por la influencia pandemia y protección al salario mínimo, por lo que la colocación se orientó en soluciones de vivienda, logrando contrarrestar el efecto. El dato expresado no considera las colocaciones de cesantía.



La cartera en vivienda para el 2022 presenta un crecimiento del **49,60%** y corresponde a **¢4.341 millones** nominalmente, cerrando con un total de cartera en vivienda de **¢13.088 millones**. Durante el periodo se formalizaron soluciones de vivienda para **109 familias** en el 2022, siendo esta modalidad un **6,80%** del total de la cartera.

Con respecto a la línea de crédito del Sistema de Banca para el Desarrollo, a diciembre 2022 se logró colocar **20 soluciones** aportando a la cartera de crédito **¢247 millones**.

Figura 3: Gestión de colocación cartera crédito
Diciembre 2022



Fuente: Coopecaja

3.1 Bonos de vivienda

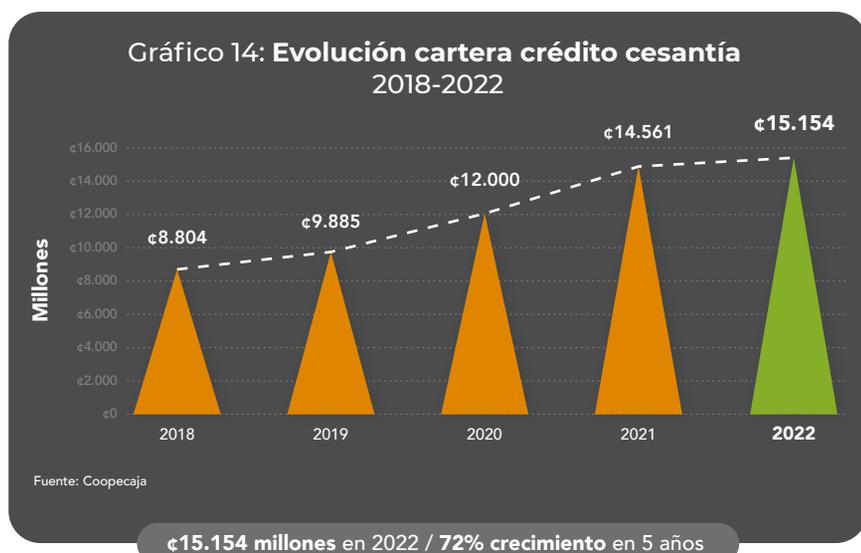
Durante el periodo anterior se beneficiaron **212** familias con un bono de vivienda, el monto corresponde a **₡2.073** millones, con un incremento nominal de **₡498** millones, aumentando el beneficio a **29** familias costarricenses.



Fotos: Proyecto Bienestar Social para 12 familias.
Chachagua, Alajuela.

3.2 Financiamiento modalidad cesantía

En comparación con el periodo anterior, la línea de crédito del Programa de Cesantía creció porcentualmente un **4,91%** en comparación con el año anterior, llegando a **15.154** millones al cierre de 2022, con un incremento del **72%** en los últimos 5 años.

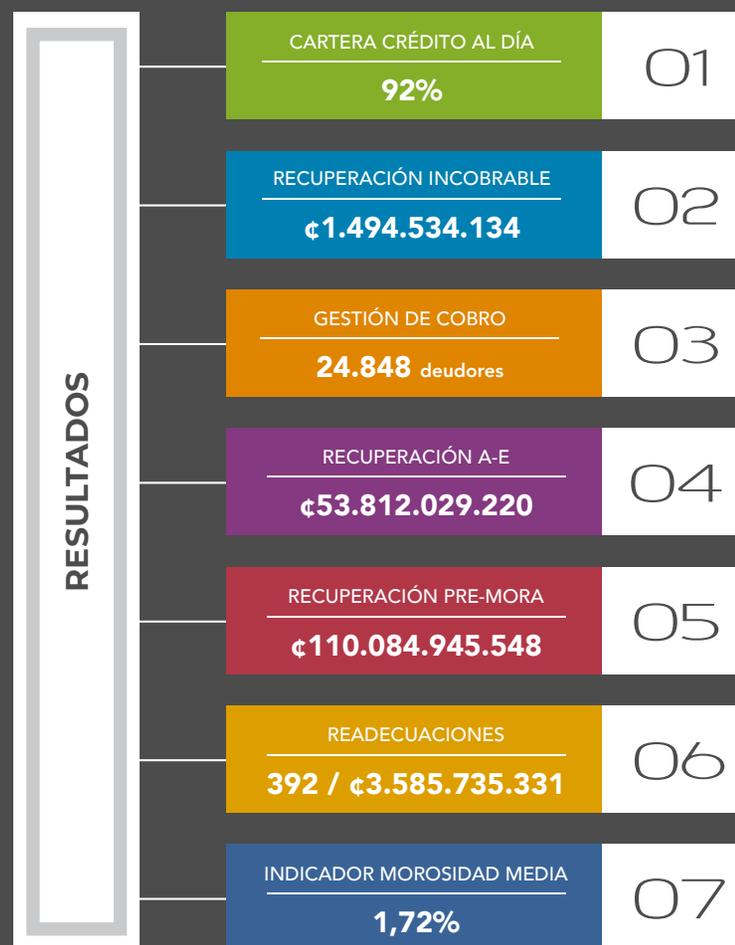


3.3 Gestión de recuperación de cartera

Considerando los efectos de la aplicación de la cobertura al salario mínimo, implementadas por las instituciones del sector público, hubo un reforzamiento del área de cobros con personal calificado, además de desarrollar nuevas estrategias y canales para lograr alternativas en cuanto a arreglos adecuados a las capacidades de cada deudor. Se logró de

esta manera un resultado positivo, al mantener los indicadores de rentabilidad y baja morosidad que caracteriza a Coopecaja.

Figura 4: Gestión de cobro y recuperación de cartera
Diciembre 2022



Fuente: Coopecaja

Gráfico 15: Comportamiento morosidad mayor a 90 días y cobro judicial / cartera directa
Enero - diciembre 2022



Fuente: Coopecaja

4. Estrategias y logros de comercialización

4.1 Evolución de nuestra base asociativa

La evolución de nuestra base asociativa se ha convertido en un elemento clave para el desarrollo y éxito de Coopecaja. En el año 2022, se registró un aumento en la cantidad de afiliaciones netas, con un total de **2.333** ingresos adicionales. Este logro refleja el interés y la confianza de la población, lo que se traduce en un incremento de afiliación y la fidelidad de los asociados.

Este resultado es el fruto del compromiso y esfuerzo de todo el equipo, el que ha trabajado arduamente para promover y difundir sus valores, servicios y beneficios, con el fin de brindar una atención personalizada y de calidad a cada uno de sus asociados.

Además, este crecimiento del **26%** en comparación con el 2020 (de **3.800** a **5.200** afiliaciones brutas) es un claro indicativo de la solidez y confianza que se ha logrado obtener en el mercado y la comunidad.

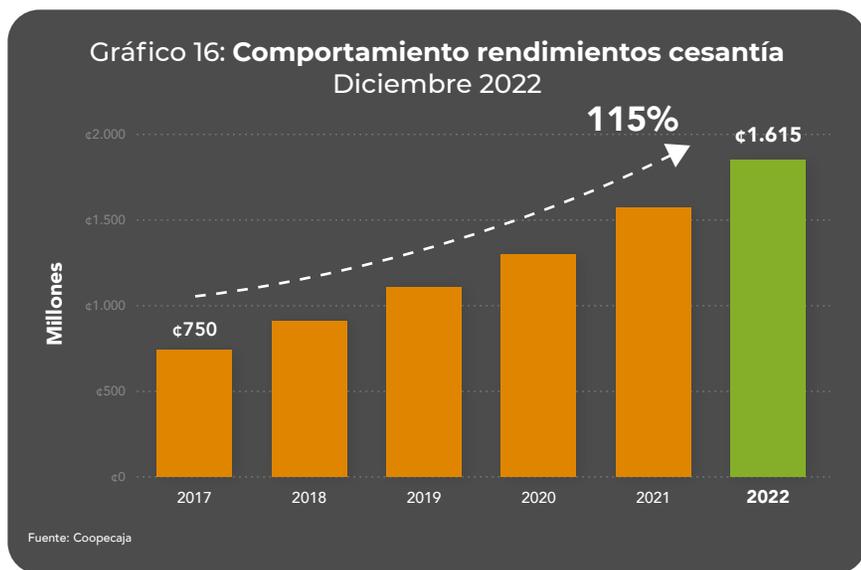
Figura 5: Logros estratégicos
Diciembre 2022



Fuente: Coopecaja

Con respecto al Programa de Administración de Cesantía se inscribió a más de **1.764** personas, al cierre del 2022 se cuenta con **8.408** personas afiliadas, logrando un **28%** de crecimiento en los últimos 3 años.

para asegurar el hecho de poder ofrecer experiencias satisfactorias, logrando retener efectivamente el **40%** de las renunciaciones que se presentan.



Por otra parte, se registra una disminución del **3%** en el índice de renunciaciones recibidas, con un total de **2.867**, es importante destacar que, en comparación con el año anterior, se muestra una tendencia positiva en la estabilidad de las afiliaciones, impulsado también por la nueva estrategia en cuanto al ajuste en el periodo de devolución del capital social 12 meses después de presentada la renuncia por el asociado, aplicado a partir de marzo de 2022.

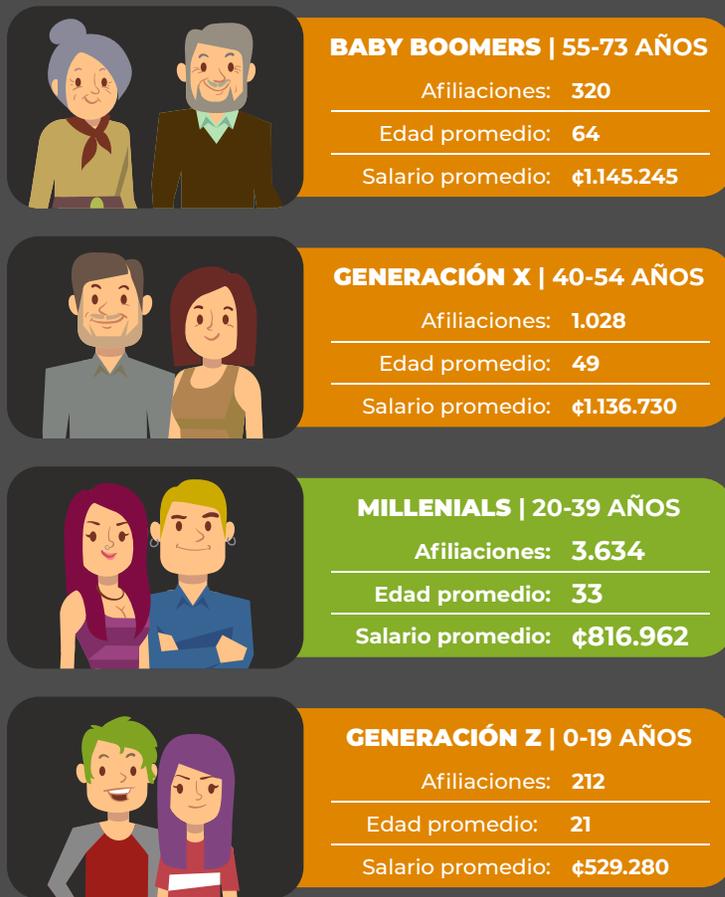
Coopecaja continúa comprometida en potenciar la cultura y gestión de retención de asociados, con un enfoque de proyección, prevención e identificación de los factores de salida,



Es importante resaltar que la gestión comercial mantiene su política de relevo generacional, considerando que se logra que el **70%** de los asociados de primer ingreso sean personas jóvenes entre 20 y 39 años (los llamados millenials).

Coopecaja cuenta con una fuerte presencia femenina en su composición, con un **55%** de asociadas mujeres. Además, la mayoría de las inversiones, ahorros y créditos son realizados por ellas. Debido a esta preponderancia, se creó el programa *Mujer Coopecaja*, con el objetivo de brindar a las mujeres herramientas para su empoderamiento, capacitación y desarrollo como parte de la comunidad. Con estos esfuerzos se ha logrado llegar a **4.500** mujeres con un alcance de **132.600** desde el inicio de este enfoque en 2020.

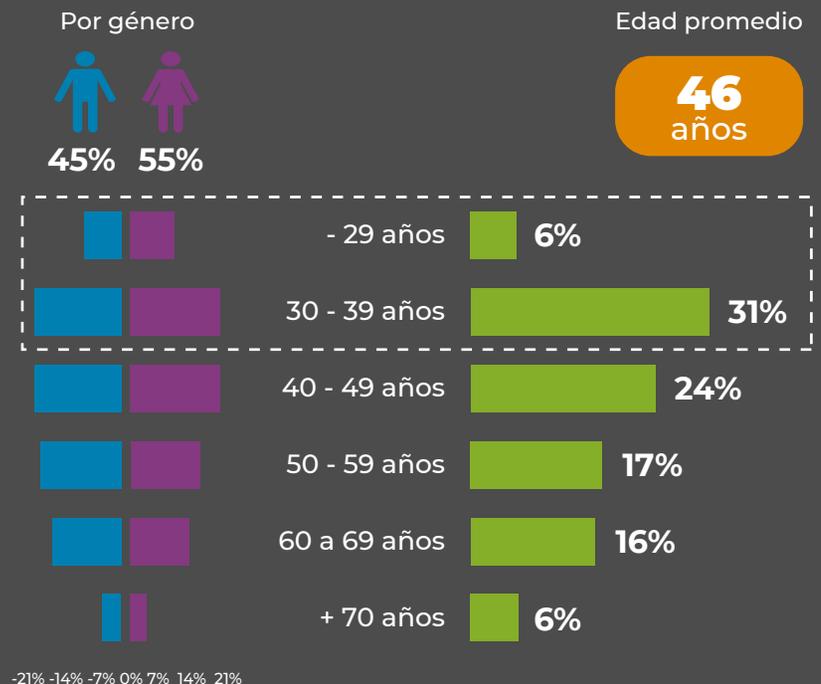
Figura 7: Datos por generación
Diciembre 2022



Fuente: Coopecaja

70% de nuevos asociados son Millenials

Figura 8: Distribución demográfica asociados
Diciembre 2022



-21% -14% -7% 0% 7% 14% 21%

Fuente: Coopecaja

Gráfico 17: Distribución estado civil asociados
Diciembre 2022

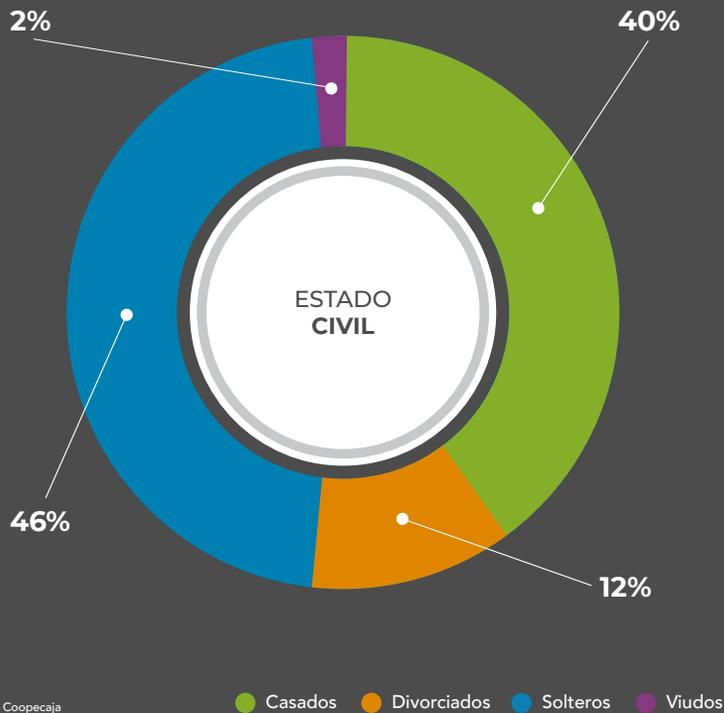


Figura 9: Estrategia penetración sector privado
Diciembre 2022



4.2 Se consolida estrategia de prospectación para el sector privado

La estrategia de penetración se implementa con una política focalizada en un perfil de rentabilidad, con el fin de inyectar recursos saludables a la conformación de asociados, por lo que se gestionaron **2.068** nuevos asociados provenientes de más de **500** empresas privadas, cumpliendo con el compromiso de meta y perfil acordados.





5. Transformación digital enfocada en mejorar la experiencia del asociado

5.1. Canales digitales y acercamiento al asociado

Sitio web

El proyecto del nuevo sitio web de Coopecaja, fue fundamentado en la estrategia integral de transformación digital, con el objetivo principal de mejorar la experiencia del asociado y la imagen digital; su implementación ha sido exitosa. Se incluyen herramientas de posicionamiento digital, gestión de contenido y analítica de datos.

Plataforma Beneficios Sociales

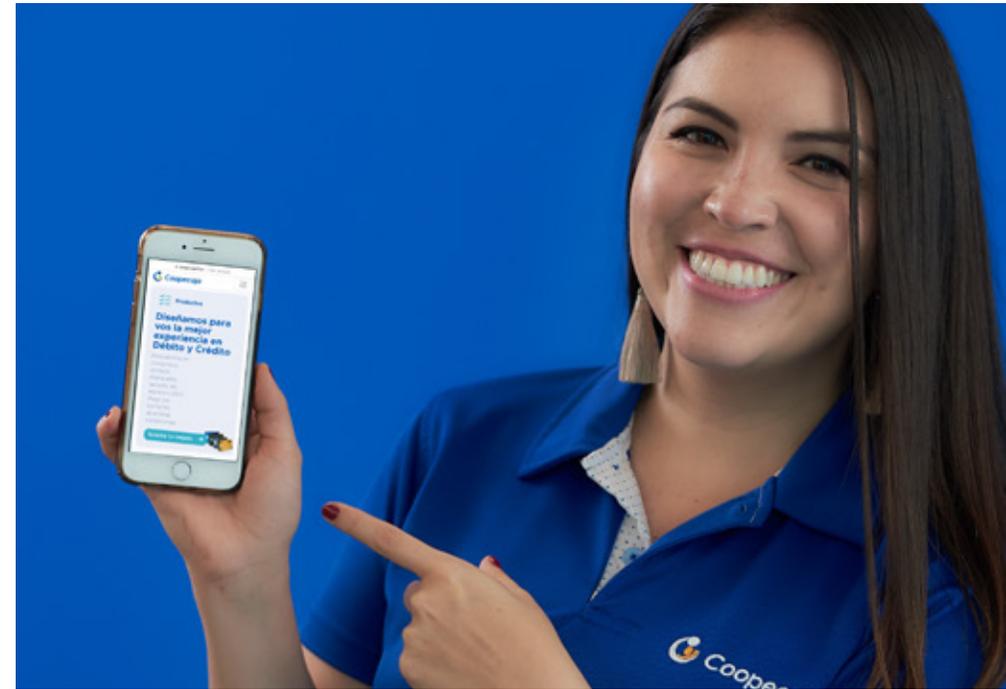
Se implementa plataforma que digitaliza todos los procesos de solicitud de bienestar social, para facilidad del asociado (Ayudas económicas, incentivos estudiantiles, entre otros).

Voz del Cliente

Habilitamos esta funcionalidad para obtener realimentación de la percepción del asociado y gestionar oportunidades de mejora con tiquetes de servicio por medios digitales.

En resumen, se ha logrado obtener avances significativos en la estrategia de transformación digital de la cooperativa, mejorando la experiencia del cliente y optimizando procesos internos.

La presencia en redes sociales también ha experimentado un valioso incremento, con un aumento del **11,70%** en seguidores de Facebook, **218.834** visualizaciones en YouTube, un aumento del **25,50%** en Instagram, y alcance en publicaciones en LinkedIn de **11.882**.



5.2 Formación y acompañamiento al asociado

Con el objetivo de continuar aportando valor, acompañar y seguir brindando herramientas al asociado para su crecimiento integral, existe una continua potenciación de canales y herramientas de comunicación para ampliar el alcance, con estrategias y contenidos adaptados a las necesidades de comunicación según sus diferentes perfiles.

Figura 10: Acompañamiento virtual
Diciembre 2022



Fuente: Coopecaja

6. Gestión área de operaciones

Se implementó en las sucursales un nuevo y más eficiente sistema de atención que aporta agilidad y personalización a los servicios que se brindan al asociado, logrando atender a más de **34.000** personas.

Así mismo todas las sucursales implementaron modalidad *Pet Friendly* (Amigables con las mascotas), con el objetivo de brindar mayor comodidad a los asociados, permitiendo que puedan realizar sus trámites en compañía de sus mascotas, con adecuados protocolos y medidas sanitarias.



Durante el último trimestre del año se gestionó el pago de más de **1.100** marchamos equivalentes a casi **₡200** millones. Se colocaron **378** firmas digitales en las oficinas centrales de la Cooperativa, duplicando los resultados del periodo anterior. Ambos productos representan un valioso aporte en la generación de ingresos para incrementar la rentabilidad del negocio.



6.1 Canales de comercialización

Durante el periodo anterior el call center atendió más de **76.000** llamadas para consultas y estudios, además de **33.346** atendidas mediante correo electrónico y **1.240** chats mediante el WhatsApp empresarial, realizados por asociados actuales y potenciales. Adicionalmente el Chatbot Andy, atendió **7.649** consultas de forma automática como complemento.

Puntos de recolección HEY

Como parte de las estrategias para mejora en los canales de comercialización y pago, a inicios del segundo semestre de 2022, se implementó el servicio con más de **2.500** puntos HEY para facilitar el pago de operaciones de crédito, tarjeta y de planes de ahorros a los asociados pertenecientes principalmente a áreas provinciales, iniciando con una recolección de **₡5.2** millones.

Plataforma y aplicación transaccional Coopecaja Móvil

Se logra un incremento en el uso de ambas utilidades, llegando a más de **9.000** usuarios, lo que representa un crecimiento del **300%** en relación a 2021, y se traduce en que un **25%** de nuestra población de asociados utiliza nuestras plataformas transaccionales alineado a la estrategia de transformación digital.

Con respecto a las transacciones realizadas mediante SINPE, se tramitaron transferencias por **₡10.162 millones** y **\$1.352.8.745**, convirtiéndose en una opción segura y accesible para los asociados. Actualmente contamos por medio de nuestra aplicación y web transaccional, con la opción de cancelación de servicios públicos. Durante 2022 se realizaron pagos equivalentes a **₡160.925.000**, con un total de **6.730** transacciones por la App y **2.015** transacciones por medio de la Web.



Tarjeta crédito y débito

Se han colocado más de **8.000** tarjetas de débito activas, las cuales mantienen saldos en cuenta a la vista por más de **1.000 millones** de colones y consumos mensuales superiores a los **360 millones** de colones.

Con respecto a las tarjetas de crédito, en sus presentaciones de clásica, oro y platino, se tienen activas **697** tarjetahabientes, lo que es equivalente a una colocación de **\$2.764 millones**, estas brindan al asociado múltiples funcionalidades y beneficios, tales como bonos de bienvenida, cashback, tasa cero e intracuotas.



Figura 11: Alcance canales comercialización
Diciembre 2022



Fuente: Coopecaja

7. Evolución del plan estratégico

Con respecto a la implementación del plan estratégico, se han logrado avances significativos con tres estrategias principales detalladas a continuación:



Segmentación de mercado

Se logra avanzar en esta gestión para iniciar un proceso de reconversión de la propuesta de valor de la Cooperativa. A través de una revisión detallada de las características y necesidades de nuestros clientes, se identificaron oportunidades para mejorar y personalizar nuestra oferta de productos y servicios, con el objetivo de satisfacer de manera más efectiva sus requerimientos y expectativas. Este proceso se enfoca en ofrecer soluciones que se adapten a los distintos perfiles de clientes, y se espera contribuya significativamente al crecimiento y consolidación de nuestra posición en el mercado.



Investigación

Se han desarrollado herramientas estadísticas y estudios como base, esto con el fin de iniciar un proceso de renovación de la imagen corporativa mediante análisis cuantitativos a través de encuestas, así como estudios cualitativos con grupos focales para entender las preferencias de nuestros segmentos actuales y potenciales.



Gestión de datos

Mediante gestión de revisión y evaluación de las bases de datos existentes, además de su actualización para la toma de decisiones estratégicas.

En resumen, los avances en la implementación del plan estratégico incluyen una mayor digitalización de forma integral, cambio de imagen, desarrollo de marcas y una gestión más efectiva de los datos. Estos avances contribuirán a mejorar la competitividad y el desempeño de la Cooperativa en el mercado.



7.1 Procesos de transformación digital

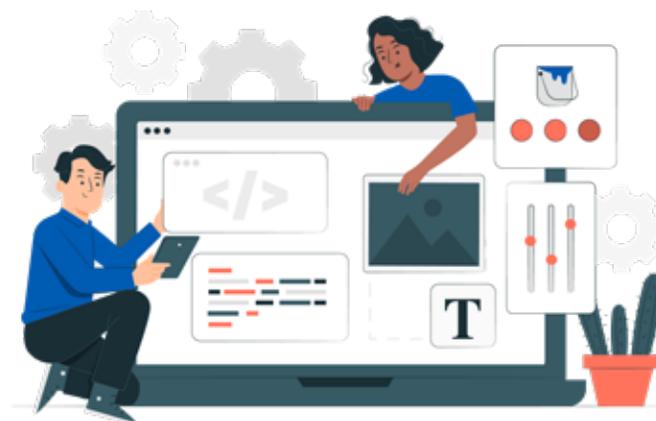
En nuestro segundo año de ejecución del portafolio de proyectos relacionados a la estrategia de transformación digital, Coopecaja mantiene y refuerza su visión cliente-centrista y de innovación tecnológica, basados en las vertientes que han sustentado esta estrategia:

- Mejoramiento de las herramientas de servicio al cliente.
- Habilitación de nuevos productos y servicios en línea.
- Cambios en la experiencia de usuario.
- Captura de la voz del cliente.
- Integración de servicios con terceros para diversificar canales de atención.
- Habilitación de nuevos canales digitales.

Para lograr la visión propuesta, y durante el periodo pasado, la Cooperativa ha implementado los siguientes proyectos:

Web Informativa

Se rediseña el sitio web informativo que permita la incorporación de nuevas funcionalidades en un nuevo diseño. 3° etapa de implementación.



Automatización (RPA)

Implementación de Chatbot (2° etapa de implementación, servicio transaccional) y 7 robots operativos que agilizan los procesos internos y disminuyen la carga operativa.

Mejoras Internet Banking

Implementación y mejoras en los servicios de web y app banking de la Cooperativa.

Integraciones con terceros

Convenios e integraciones con servicios de terceros para ampliar los canales de interacción para nuestros asociados.

Servicios Sociales

3° Etapa de implementación del servicio para la gestión de interacción digital al asociado donde puede monitorear el trámite de los beneficios sociales que le ofrece la Cooperativa.

Afiliación automática

Automatización del proceso manual de afiliación de los nuevos asociados de la cooperativa, con mecanismos que aseguran el proceso desasistido.

Gestión de crédito

Se estandariza la gestión de cotización de créditos con los canales de atención al asociado para integración de procesos.

Actualización de datos en línea

Se automatiza el proceso manual a un proceso interactivo por medio un servicio expuesto en internet.

Gestión documental

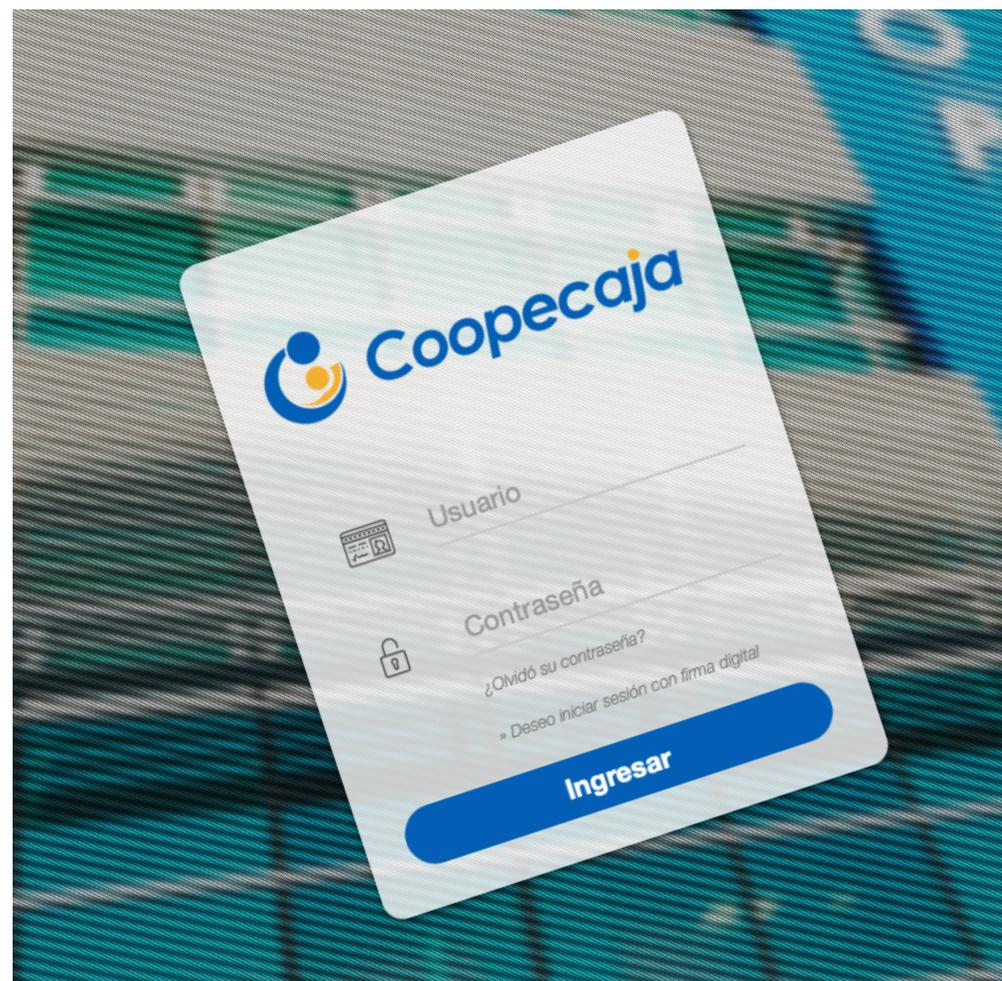
Como parte del proceso de transformación digital, cerramos con éxito el proyecto basado en convertir nuestros expedientes físicos en digitales, por medio de una herramienta tecnológica que nos permite en tiempo real, tener los expedientes de nuestros asociados, así como la documentación interna de la organización.

Con esta herramienta se realiza la migración hacia expedientes virtuales, lo cual exime de contar con espacio físico para el resguardo de estos. Como resultado se obtiene mayor eficiencia en el servicio y respuesta en los trámites de cara al asociado. A la fecha se cuenta con más de **4** millones de imágenes en el depositario digital.

Plataforma LMS para asociados

Se inicia el proyecto de implementación de una plataforma de formación para nuestros asociados bajo la modalidad E-Learning.

Para el 2023 se trabaja en más de **45** iniciativas que continúen la estrategia de transformación digital de la Cooperativa a corto y mediano plazo.



7.2 Gestión de talento y capital humano

Mediante un proceso de gestión del talento se realizaron importantes acciones, programas e iniciativas que impactaron el cumplimiento de los objetivos en lo correspondiente a potenciar nuestro capital humano.

Uno de los pilares más importantes de dicho proceso es el tema de capacitación y desarrollo, se cumplió el **100%** el plan de capacitación anual establecido. Hubo un enfoque en desarrollar las capacidades técnicas requeridas, además de habilidades blandas alineadas a la estrategia de negocio.

Asimismo, se continuó reforzando y desarrollando la estrategia de bienestar integral para colaboradores, en línea con lo anterior, se gestionaron beneficios muy significativos en pro de mantener el equilibrio entre el ámbito laboral y personal.

Otro de los logros más importantes a nivel de los procesos de capital humano, fue la implementación del teletrabajo como una modalidad formal en la organización, impactando la vida de nuestros colaboradores y alineándonos con las tendencias más significativas en el mercado a nivel de retención y atracción de talento.

Lo anterior se reflejó en los resultados de la encuesta de clima organizacional 2022, en la cual se obtuvo un resultado de **89%** de satisfacción, mejora que ha sido sostenida durante los últimos 5 años.



7.3 Sistema Gestión de Calidad

Con el trabajo realizado en el año 2022, se ha logrado madurar el sistema de gestión de calidad de Coopecaja, procurando alcanzar los mejores estándares en la ejecución de los procesos. Se mantiene la finalidad de facultar a la Organización con el objetivo de obtener resultados superiores de cara a la calidad en el servicio de los asociados; asimismo se han obtenido los siguientes logros:

- Un alto compromiso del equipo gerencial en el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- Un evidente alineamiento entre el plan estratégico actual y los respectivos planes de trabajo de cada área con el Sistema de Gestión de Calidad.
- El personal tiene un alto conocimiento y aplicación de procesos y funciones en lo que respecta al manejo del Sistema de Gestión de Calidad y la herramienta para su gestión; de igual manera se ha alcanzado una madurez en la estructura documental alineado con los requisitos de la norma.
- Como parte de la revisión por la gerencia se realizaron análisis de datos importantes en distintas actividades para la toma de decisiones, ajustándose al sistema de calidad
- El uso de herramientas y software para el análisis de datos e información suman un elemento muy positivo a la alta gerencia.

Todo proceso de gestión de la calidad en busca de la madurez, encuentra una mejora continua, por lo que día a día tenemos el reto de la incorporación de lineamientos que nos permitan gestionar los procesos desde su aplicación. Lo anterior permite dar seguimiento a los temas que requieran de acciones correctivas y afinar los elementos principales para una buena evaluación del desempeño.





Somos galardón **Bandera Azul Ecológica** en todas las sucursales ■

Bandera Azul Ecológica
COSTA RICA

SOSTENIBILIDAD
COOPECAJA





Agradecimiento

Luego de enfrentar tiempos transformadores y con múltiples retos, que ponen a prueba las capacidades de adaptación a los cambios del entorno, La familia Coopecaja continua con paso firme en su proceso de lucha y crecimiento constantes, siempre con el objetivo de gestionar adecuadamente los riesgos para procurar el menor impacto económico, social y ambiental en el camino de nuestra gestión y acompañando a nuestros asociados por el camino de la recuperación.

Este objetivo nos permite mantener una postura estable y solvente con base en el logro de los indicadores de gestión, los cuales posibilitan mantener la solidez y credibilidad, procurando siempre la eficiencia y uso adecuado de los recursos, manteniéndonos como una de las principales cooperativas del país.

Nuestra consigna es brindar bienestar a nuestros públicos de interés, además de un enfoque primordial en desarrollar soluciones financieras accesibles a la medida de las necesidades y aspiraciones de los asociados. Dichas medidas tienen su base en un análisis exhaustivo de múltiples factores, guiados mediante ciencias, datos y herramientas avanzadas de analítica, las permiten contar con una amplia visión orientada en la toma de decisiones que garantizan la sostenibilidad integral y un impacto transformador en la vida de cada asociado.

Con la guía del Consejo de Administración y con una nueva visión estratégica, se ha logrado reforzar las competencias digitales que impulsan la migración de los procesos a plataformas en línea, de la mano de nuestros asociados en la ruta hacia la transformación digital, en aras de continuar avanzando y creciendo juntos.

Logros que se resaltan en este informe son resultado del valioso aporte del equipo de colaboradores, sinergia de los miembros de órganos sociales, espíritu de servicio de los delegados y la confianza de los asociados, todos unidos por el ADN de Coopecaja.

MSc. Johnny Saborío León - Gerente General

COMITÉ GERENCIAL



**Johnny
Saborío León**
Gerente General



**Elizabeth
Morales Rivera**
Subgerente



**Mauricio
Sánchez Gómez**
Gerente Comercial



**Sergio
Hernández Pérez**
Gerente Operaciones



**Jorge Iván
Arroyo Torres**
Gerente Tecnologías
Información



**Franklin
Jiménez Ramírez**
Gerente Financiero



**Óscar
Aguilar Montero**
Gerente Crédito y Cobro



**Gilberto
González Salazar**
Auditor Interno



**Michael
Gutiérrez Adanis**
Oficial de Riesgos



**Karen
Espinoza Sánchez**
Oficial Cumplimiento



**Fanny
Aguirre Solano**
Jefe Cobros



**David
Bellido Ortega**
Jefe Administración
Proyectos



**Sujeyny
Gamboa Mendoza**
Jefe Relaciones
Corporativas



**María
Mesén Román**
Jefe Recursos Humanos



**José
Moreira Cabalceta**
Jefe Administrativo



**Maureen
Camacho Solano**
Jefe Contabilidad



**Johnny
Lewis Navarro**
Jefe Tesorería



**Dayana
Garita Corrales**
Jefa Desarrollo Negocios



**Mayra
Chaves Hernández**
Especialista Control
Interno



**Juan José
Gamboa Castro**
Especialista Sostenibilidad



**Sandra
Carvajal Juárez**
Asesora Legal



Informe
COMITÉ
VIGILANCIA ■

COMITÉ VIGILANCIA

Introducción

Esta memoria es un esfuerzo coordinado del Comité de Vigilancia como órgano designado por la Asamblea con base a la Ley de Asociaciones Cooperativas Ley N° 4179 y en sus Artículos N° 36 y N° 49, para realizar la fiscalización de todas las cuentas y operaciones realizadas en la Cooperativa, con el fin de proponer las observaciones y recomendaciones atinentes. Es producto de la planificación operativa contenida en el Plan de Trabajo de este Comité, de las visitas de las diferentes dependencias, del análisis documental y las experiencias, en aras de cubrir todos los deberes y obligaciones.

Todos los aspectos descritos y analizados en este documento tienen fecha corte al periodo de febrero 2023, con excepción de los Estados Financieros que se presentan con cierre al 31 de diciembre del 2022 al ser auditados de forma externa y que poseen fe pública. Se ha alcanzado en nuestra gestión como Comité, hitos significativos como los que se detallan a continuación:

- Promover el resguardo del buen uso de los recursos financieros de la Cooperativa, mediante la valoración de límites a las solicitudes de ayudas remuneradas de terceros.
- Solicitud de protocolo para las Preasambleas a fin de estandarizar el tiempo y aplicar el debido uso de la palabra.
- Planteamiento de un protocolo para el abordaje y tratamiento disciplinario ante denuncias.
- Diseño de un protocolo de requisitos formales para presentar las mociones durante la Asamblea por medio de los canales dispuestos para tales fines.
- Seguimiento acuerdo SUGEF 16-16 de una Política efectiva sobre Conflicto de Intereses.
- Uso de recursos tecnológicos para facilitar la gestión operativa del Comité.

- Ejecución del Plan de Trabajo, Panel de Acuerdos y Matriz de Pendientes con indicadores de cumplimiento.
- Efectiva fiscalización basado en los lineamientos de los entes de supervisión.
- Solicitud a la Administración respecto a la estrategia a seguir con la prohibición aplicar deducciones al salario mínimo inembargable, según el Artículo 172 del Código de Trabajo.

Queremos extender un formal agradecimiento a todos los involucrados en la dinámica del marco y rol de funciones de este Comité, por sus aportes y disposiciones, sus coordinaciones en la búsqueda de la mejora continua y la confianza en la ejecución del Plan de Trabajo 2022-2023. A continuación, nuestro Informe.

Capítulo I Gobierno Corporativo

En primera instancia se informa, de la aprobación del Informe Anual de Gobierno Corporativo, con corte al 31 de diciembre del 2022 y en cumplimiento de la normativa vigente SUGEF 16-16 de Gobierno Corporativo, para ser remitido a la Superintendencia de Entidades Financieras.

Como parte de su gestión ordinaria, el Comité de Vigilancia, informa a la Asamblea, en cumplimiento al Acuerdo SUGEF 16-16, el detalle de las sesiones ejecutadas desde marzo 2022 hasta febrero 2023:

Cuadro N° 1

Comité de Vigilancia	
Resumen Periodo 2022-2023	
Sesiones Ordinarias	36
Sesiones Extraordinarias	12
Sesiones Conjuntas	3
Primera Acta Sesión Ordinaria	CV-1228
Última Acta Sesión Ordinaria	CV-1263
Primera Acta Sesión Extraordinaria	CV 107
Última Acta Sesión Extraordinaria	CV-118
Sesión Extraordinaria Ad Honorem	CV 119
Acuerdos Tomados	241

Fuente: Comité de Vigilancia

Y los temas más relevantes incluidos en la confección del Orden del Día, fueron:

- Presentación de los Informes de Auditoría Interna
- Presentación Informe de Gestión de la Unidad Administración Integral de Riesgos
- Presentación Informe de Gestión Oficialía de Cumplimiento.
- Presentación Informe de Gestión Gerencia Financiera.
- Presentación Informe de Gestión Gerencia Comercial.
- Presentación Informe de Gestión Gerencia de Operaciones.
- Presentación Informe de Gestión Gerencia Tecnologías



de Información.

- Presentación Informe de Gestión Gerencia de Crédito y Cobro
- Presentación Informe de Gestión Área de Cobros.
- Presentación Informe de Gestión Área de Contabilidad.
- Presentación Informe de Gestión Área Relaciones Corporativas.
- Presentación Informe de Gestión Área Recursos Humanos.
- Presentación Informe de Gestión Área Asesoría Legal
- Presentación Informe de Gestión Área Tesorería
- Presentación Informe de Gestión Área Proyectos
- Presentación Informe Contralor de Normativa.
- Diagnóstico de la situación del sector financiero y cooperativo.
- Diagnóstico de la situación financiera de Coopecaja.
- Seguimiento al Consejo de Administración referente a la Política Conflicto de Interés para la Cooperativa.
- Consulta al Consejo de Administración referente determinar topes a las ayudas a terceros, en consonancia con la eficiencia en el uso de los recursos financieros de la Cooperativa.
- Consulta al Consejo de Administración referente a la Representación en Órganos Externos (Representantes ante las Federaciones) y solicitud de los Informe Trimestrales de FECOOPSE y CENECOOP.
- Consulta del estado de situación de las Reservas de Educación y Bienestar Social con reportería del Departamento Financiero.
- Informe de los beneficios del Grupo Empresarial Cooperativo.
- Informe de los beneficios de la Corporación de Opera-

dores de Servicios Telemáticos S.A.

- Informe de los beneficios del Cooseguros.
- Informe consolidado de las compras enero 2022 a septiembre 2022.
- Informe en relación con las entidades, en que la Cooperativa tiene invertidos recursos financieros.
- Informe Final del Proceso Electoral 2022 Asamblea Ordinaria Mayo 2022 por Comité Nominaciones
- Informe de detalle de los montos recuperados por concepto de gastos de incobrables
- Informe aprobación, y del comportamiento del crecimiento de las plazas de los colaboradores (as) en los últimos dos años
- Informe con relación con la creación de la Plaza Administrador Sucursal Virtual
- Detalle designación de los puestos propietarios y suplentes de la Asamblea de Trabajadores del Banco Popular y Desarrollo Comunal
- Informe de las acciones que se están planificando, para mitigar el riesgo con respecto a la situación de morosidad, por el impacto de la aplicación de protección al salario mínimo por parte del Ministerio de Hacienda y demás instituciones públicas con convenio de deducción de planilla de acuerdo con la Ley de Usura N° 9918
- Informe de las medidas para mitigar los efectos con a la aplicación de las deducciones al salario mínimo inembargable para las personas trabajadoras de la CCSS, que están por debajo del umbral.
- Informe devolución de las portátiles y las licencias de Office 365 asignadas a la Dirigencia.
- Informe de Incobrables del Comité de Seguimiento de Cartera de Crédito Morosa.

- Informe de la aplicación del Fondo Cooperativo Contingente
- Informe de Resultados de Supervisión basada en Riesgos brindado por la SUGEF
- Solicitud de información de las medidas de racionalización de los recursos financieros.
- Solicitud retrospectiva interna y reflexión, a fin de buscar las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, cordialidad y respeto al personal que son el cimiento en las decisiones corporativas y las buenas relaciones entre la administración, el órgano de dirección, sus propietarios y otras partes interesadas.
- Solicitud del envío oportuno de la documentación de los miembros electos, deberán enviarse al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, al INFOCOOP y a los organismos de segundo grado a que esté afiliada la Cooperativa y SUGEF.
- Solicitud para ampliación y regulación al pago de la dieta, las cuales serán de acatamiento obligatorio, prácticas prohibidas para el pago de Dietas
- Solicitud nombramiento Comisión Auxiliar según Código de Conducta
- Solicitud de traslado del criterio solicitado por la Cooperativa, suscrito por Lic. Víctor Manuel Mora Delgado, Asesor Jurídico de la firma Magnalex Abogados
- Solicitud contrato suscrito entre la Cooperativa y la empresa Evoting
- Solicitud estandarizada en los Reglamentos de los Órganos Sociales la parte Ausencias y justificación de Directores (as)
- Solicitud de un procedimiento, política u alguna normativa, que tiene la Cooperativa para regular el uso de

- los parqueos de oficinas centrales para Directores (as).
- Solicitud con base artículo N° 31, inciso f) del Estatuto Social de Coopecaja en relación con la aplicación de los excedentes y el porcentaje del **2.5%**, que se distribuye al CENECOOP.
- Solicitud de una inhibitoria, para capacitaciones ni acuerdos sobre representaciones de Directores (as) de la dirigencia cuando van a puestos de reelección.
- Solicitud del Mapa de Procesos documentado por el Sistema de Gestión de la Calidad de la Cooperativa
- Solicitud de valoración, en materia de las restricciones rigurosas relacionadas con el ingreso a la población asociativa del sector privado.
- Solicitud de protocolo para las PreAsambleas a fin de estandarizar el tiempo y aplicar el debido protocolo en el uso de la palabra.
- Solicitud valoración que los Directores (as) que representan a la Cooperativa en las diferentes organizaciones, de solicitar un reporte de asistencia, para las pasantías tanto dentro como fuera del país para su entrega a la Administración e inclusión en la Política de Capacitación a Directores.
- Solicitud de recordatorio para el efectivo cumplimiento de los lineamientos de la SUGEF con respecto a la Capacitación Anual de Dirigencia con la Ley N° 8204, con la normativa 12-10 con respecto a la capacitación de los Directores de las Organizaciones Financieras Supervisadas, asimismo con la normativa 2-10 de Riesgos.
- Solicitud Programa de Formación en Gobierno Corporativo y Riesgos Edición 2022.
- Informe del reporte de pago de dietas a Directores (as).
- Solicitud de estudios técnicos y financieros sólidos, con-



siderando la afectación financiera que pueda tener con la situación actual de las personas deudoras que reciben un salario menor al mínimo inembargable para la Cooperativa y valoración de aplicar una medida similar para el eventual aumento que establece la Política de Pago de Dietas para los Directores (as).

- Informe con el detalle de los costos para esta pasantía, fechas y actividades pasantía en Ecuador.
- Informe del origen de la partida con que se pagaron los costos de las pasantías llevadas a cabo fuera del país por parte de los Directores (as)
- Informe de ampliación denominado “Revisión de casos de estafa en operaciones de crédito.
- Informe de los riesgos operativos para cada uno de los procesos que conlleva la Cooperativa, así como las acciones de mitigación.
- Informe con el detalle de los planes de sucesión que se tiene para los puestos más relevantes (estratégicos) para la continuidad de la gestión
- Informe con el detalle de los proyectos: Educación, Salud y Seguros, Transformación Digital y Sucursal Virtual.
- Informe rango de las tasas de interés de las inversiones y su nivel de aprobación que mantiene la Cooperativa con las empresas jurídicas afiliadas a la Cooperativa
- Informe con base al artículo N° 31, Aplicación de los excedentes, inciso f. del Estatuto.
- Seguimiento a los ajustes planteados a la Política Capacitación a Directores
- Seguimiento de la ampliación del plazo contratos subarrendo Sucursal Puntarenas y Liberia.
- Seguimiento Plan Estratégico Cooperativa.

- Seguimiento Plan de Trabajo 2022-2023 Comité de Vigilancia
- Seguimiento del estado de la implementación del Teletrabajo
- Seguimiento del estado de préstamo de activos para trabajo remoto.
- Seguimiento del sistema de costos para determinar los costos de las Sucursales.
- Seguimiento del estado de los procesos y/o actividades que se ejecutan de manera manual y su automatización.
- Participación del Comité para el levantamiento de los conocimientos mínimos en los que deben ser capacitados los delegados para cumplir con sus responsabilidades, deberes y rol.
- Programa Certificación Delegados 2022-2025 y su contenido programático, y dada las presentaciones expuestas en el nivelatorio: “Inducción nuevos directores”, en virtud de las recomendaciones y oportunidades de mejoras planteadas durante los foros de cada expositor.
- Proyectos Estratégicos de la Cooperativa.
- Remisión del Reglamento del Comité de Vigilancia y Acta a la Licda. Mayra Chávez Hernández para el trámite de aprobación correspondiente
- Seguimiento a la propuesta sobre la Política Conflicto de Interés al Consejo de Administración. Gestión de la Cooperativa y Estrategia de la Cooperativa.
- Informes de seguimiento a las Reservas de Educación y Reserva de Bienestar Social.
- Revisión de los Acuerdos y Actas de los Órganos Sociales.

- Gestión de Innovación de Atención al Cliente.
- Seguimiento del nivel de cumplimiento al Reglamento Delegados (as).
- Presentación: “Informe Cartera Crediticia Morosa”.
- Informe Gestión Sucursales: Oficinas Centrales, Heredia, Pérez Zeledón, Desamparados, Alajuela, Puntarenas, Liberia y Limón.
- Seguimiento a la implementación de la Normativa de la SUGEF.
- Informe de Seguimiento implementación Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001
- Informe consolidado en relación con la atención que se brinda a los usuarios a través del sistema de filas, Call Center, Chatbot, WhatsApp, buzón de sugerencias y cuentas de correo electrónico, la cantidad de transacciones y/o usuarios atendidos, tiempos de espera, su alcance, detalles
- Informe de las contrataciones de las asesorías y consultorías externas efectuadas por la Gerencia y el Consejo de Administración.
- Informe del alcance y los criterios utilizados para la contratación de la empresa Baeza.S.A.
- Informe Perfil Cliente Sector Privado según aprobación Asamblea Extraordinaria 2020.
- Informe propuesta de incrementos salariales para los colaboradores de Coopecaja R.L.
- Informe para el arrendamiento o venta del edificio antiguo para mejor uso de la propiedad de Coopecaja de la firma Baeza y Asociados.
- Informe criterio técnico, para el proceso de contratación “CL60-2022 Contratación de hotel para Asamblea ordinaria de delegados de Coopecaja R.L. 2023”

- Informe Roberto Artavia Consultoría Internacional S.A. para asesoría en análisis de datos para el departamento Comercial de Coopecaja R.L.
- Informe de los costos asociados referente a las asesorías externas legales para atender las solicitudes de información y demás de los Directores (as) en condición de Suplentes de los diferentes Órganos Sociales y un detalle del costo aproximado en las horas-hombre invertidas por la Asesoría Legal Coopecaja R.L.
- Solicitud para revisión de los Reglamentos y normativa que nos rige y se actualice incorporando los criterios legales emitidos por las diferentes instancias referente a las potestades de los Suplentes en la Cooperativa.
- Informe del Recurso de Amparo presentado por el señor Roberth Harbotle Quiros y fallado a favor de la Cooperativa.

Se implementa un mecanismo de control, para la confección y envío de acuerdos por las Secretarías del Comité; estableciendo un indicador de oportunidad de cinco días para el trámite de los acuerdos, logrando que el **96,33%** de estos, (241) fueron gestionados dentro del plazo establecido en el indicador.

Matriz de Asuntos Gestionados

Como una oportunidad de mejora, se estableció un rol de seguimiento a los asuntos pendientes que el comité ha solicitado, y se estableció un indicador de cumplimiento que se revisa mensualmente durante el desarrollo de las sesiones extraordinarias con un porcentaje de Cálculo Indicador Atendido a la fecha de un **83,33%**.

CUADRO 2

N° Sesión	Responsable	Acciones	Detalle Actividad	Estado
1262	Vigilancia	Seguimiento	Revisión evidencias de las Recomendaciones del Informe Vigilancia 2021	Atendido
1262	Vigilancia	Seguimiento	Actualización matriz Acuerdos pendientes Vigilancia 2021 y 2022.	Atendido
1262	Vigilancia	Seguimiento	Seguimiento Plan de Mociones y/o Excitativas Asamblea 2021	Atendido
1262	Vigilancia	Seguimiento	Seguimiento Informe Contrataciones Asesoría Legal (monto oneroso).	Atendido
1262	Vigilancia	Seguimiento	Informe de la Auditoria Externa y la opinión final de los Auditores (reunión)	Atendido
1262	Vigilancia	Seguimiento	Seguimiento Informe de Resultados de Supervisión basada en Riesgos brindado por la SUGEF	Atendido
1262	Vigilancia	Seguimiento	Seguimiento contratación del nombramiento de los Directores Externos (Diciembre 22)	Atendido
1262	Vigilancia	Seguimiento	Cumplimiento de los ejes del Plan Estratégico.	Atendido
1262	Vigilancia	Seguimiento	Seguimiento de Cartera de Crédito Morosa (incremento rubros incobrables/ aumento en las estimaciones)	Atendido
1262	Vigilancia	Seguimiento	Seguimiento Reserva de Bienestar Social	Atendido
1262	Vigilancia	Seguimiento	Seguimiento Plan de sucesión de los puestos estratégicos	Atendido
	Vigilancia	Seguimiento	Acciones para mejorar la presentación de los Informes a los Delegados Adultos Mayores	Pendiente
1262	Vigilancia	Seguimiento	Comité de Riesgos, visita Jefatura Unidad Integral de Riesgos	Atendido
1262	Vigilancia	Seguimiento	Aplicación montos Reservas Educación y Bienestar Social de los capitales sociales no cobrados 40/60.	Atendido
1262	Vigilancia	Seguimiento	Seguimiento del contrato modelo tarifario Liberia-Puntarenas (cláusula PZ, Limón).	Atendido
1262	Vigilancia	Seguimiento	Acta Asamblea Ordinaria de Delegados 2021 para verificar mociones/excitativas.	Atendido
1262	Vigilancia	Seguimiento	Exclusión de Asociados por incumplimiento de obligaciones (Asamblea). Enero 2023	Atendido
1262	Vigilancia	Seguimiento	Seguimiento Presupuesto del Plan de Trabajo del Comité de Vigilancia	Atendido
	Vigilancia	Seguimiento	Declaración de Confidencialidad. (Acuerdo del Comité de Nominaciones)	Pendiente
	Vigilancia	Seguimiento	Seguimiento a la automatización de los procesos Respuesta I Semestre 2020	Permanente
1262	Vigilancia	Seguimiento	Plan Acción Recomendaciones Informe Comité de Vigilancia 2021	Atendido
	Vigilancia	Seguimiento	Excepciones ayudas entes externos, Delegados y Directores (topes)	Pendiente
	Vigilancia	Seguimiento	Seguimiento del gasto de las estimaciones, pólizas de saldo deudores y Fondo Cooperativo Contingente.	Permanente
1262	Vigilancia	Seguimiento	Debido proceso a los Delegados (as) en mora.	Atendido
1,248	Vigilancia	Seguimiento	Temas Conjunta: Comunicación puestos representantes	Atendido
1,248	Vigilancia	Seguimiento	Validación Informe Riesgos Metodología para _ROP. Riesgo Operacional.	Atendido
1262	Vigilancia	Seguimiento	Grupo COCADI Capacitación a Directores (as)	Atendido
1249	Vigilancia	Gerencia	Riesgo póliza sector privado	Atendido
1262	Vigilancia	Seguimiento	Consultar a la Gerencia el tema de los montos acumulados de la Administración Cesantía.	Atendido
1249	Vigilancia	Gerencia	Seguimiento Pasantía y aplicación fondos Reserva Educación y monto 20 millones	Atendido

Fuente: Comité de Vigilancia

Seguimiento a los Acuerdos Pendientes períodos anteriores

Se realiza seguimiento a los acuerdos de periodos anteriores de este Comité, logrando un resultado del seguimiento de los años 2021 y 2022.

CUADRO 3

Seguimiento Acuerdos Pendientes del Comité de Vigilancia					
I					
Control de Acuerdos Comité Vigilancia 2021					
Nº Acuerdo	Tema	Resumen del Acuerdo	Responsable	Condición	Evidencia
CV-2021-1220-08	Traducción documentos	ACUERDO CV-2021-1220-08, el Comité de Vigilancia, indica al Máster Johnny Saborio León, Gerente General, en apego a las funciones que detalla el artículo N° 11, del Reglamento de este Comité, se remita la traducción oficial de los documentos consignados en las actas 1393 de fecha 07-07-2020 Morgan Lewis y 1444 de fecha 16-12-2021 Estado de la Patente, para el viernes 10 de diciembre de 2021. ACUERDO FIRME	Administración	Atendido	Matriz de Acuerdos
II					
Control de Acuerdos Comité Vigilancia 2022					
Nº Acuerdo	Tema	Resumen del Acuerdo	Responsable	Condición	Evidencia
CV-148-22-EX	Seguimiento Patrocinio	CV-148-22-EX, En revisión de la matriz de pendientes 2022-2023, con fines de seguimiento para verificar si se valorado determinar topes a las ayudas a terceros, en consonancia con la eficiencia en el uso de los recursos financieros de la Cooperativa. ACUERDO FIRME.	Consejo de Administración	Pendiente	Matriz de Acuerdos
CV-165-22-OR	Revisión Política Capacitación	CV-165-22-OR una vez discutida y analizada la Política de Capacitación de Directores Código RE-04, aprobada en Sesión N° 1.389, mediante acuerdo CA-137-20, con fecha 19 de mayo de 2020, se solicita de manera respetuosa, valorar la posibilidad con base algunas propuestas de sugerencias y recomendaciones que se han emanado y otras situaciones que se han presentado en el transcurso del tiempo, se realice una revisión y actualización de esta. ACUERDO FIRME.	Consejo de Administración	Pendiente	Matriz de Acuerdos
CV-171-22-EX	Automatización de procesos manuales	CV-171-22-EX, se solicita a la Administración, del segundo semestre 2020 a la fecha que nos indique de los procesos manuales, cuáles se han logrado migrar a la automatización. ACUERDO FIRME.	Administración	Pendiente	Matriz de Acuerdos
CV-175-22-EX	Política capacitación a directores	CV-175-22-EX Con el fin de que se analice la propuesta de una nueva Política de Capacitación a Directores (as), debido a su rol de competencias consignadas en el Reglamento para uso de la Reserva de Educación de las Asociaciones Cooperativas, con el fin de que se les mejore el flujo de actividades de la misma reserva. Si se considera necesario, se les puede brindar el espacio para aclarar alguna sugerencia y/o recomendación al respecto en la sesión programada el día lunes 10 de octubre de los corrientes. ACUERDO FIRME.	Comité de Educación	Pendiente	Matriz de Acuerdos
CV-207-22-OR	Medidas salario inembargable	CONSIDERANDOS: el Comité de Vigilancia, en apego a las funciones que detalla el artículo N°11 del Reglamento de este Comité. POR TANTO: Para los efectos pertinentes me permito transcribir el acuerdo tomado por el Comité de Vigilancia. CV-207-22-OR. Debido al riesgo latente ante las diversas manifestaciones en diferentes medios y foros respecto a la aplicación de las deducciones al salario mínimo inembargable para las personas trabajadoras de la CCSS, que están por debajo del umbral. ¿Cuáles son las medidas que se están considerando por parte de la alta administración, a fin de mitigar los efectos, así como el riesgo reputacional o de otra índole para la Cooperativa? ACUERDO FIRME.	Administración	En Proceso	Matriz de Acuerdos
CV-214-22-OR	Restricciones Sector Privado	CONSIDERANDO: En apego a las funciones que detalla el artículo N°10 inciso f) del Reglamento de este Comité, así mismo con las actividades planificadas en el Plan de Trabajo 2022-2023. POR TANTO: Para los efectos pertinentes me permito transcribir el acuerdo tomado por el Comité de Vigilancia. CV-214-22-OR En materia de legislación cooperativa, con la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo N° 6756, en sus artículos N° 3 y N° 12 que señala en lo conducente: "[...] ARTICULO 3.- Todas las cooperativas del país deberán ajustarse estrictamente a los siguientes principios y normas: a) Libre adhesión y retiro voluntario de los asociados. ARTICULO 12.- A ninguna cooperativa le será permitido: a) Imponer en sus estatutos condiciones rigurosas para el ingreso de nuevos asociados que impidan su crecimiento constante, armónico y ordenado. Deberá estimularse por todos los medios el ingreso de nuevos asociados, de manera que el rápido y eficiente desarrollo no se limite por razón del número de estos o por cualquier otra causa que los convierta en organizaciones cerradas. [...]” En igual orden de ideas, el acuerdo del Consejo de Administración. CA-225-22 OR, que señala: "[...] Se solicita a la administración un estudio de la afiliación de las personas del sector privado que tienen un salario menor a C\$300.000 y el costo-beneficio de la cooperativa; aunado al contexto sociológico de los milenials y centenials. ACUERDO FIRME. En ese sentido, en el ejercicio 2017-2018, en la sesión N° 1047 con fecha 17 de febrero 2017, se había enviado un acuerdo al honorable Consejo de Administración, que indica: "[...] ACUERDO CV-2017-1047-02, el Comité de Vigilancia, en virtud de la importancia y trascendencia para la Cooperativa de las decisiones que se acuerdan que en cada sesión del Consejo de Administración, teniendo claras las competencias de los Organos Sociales y la Administración, sugiere a los miembros del Consejo de Administración, valorar la necesidad de contar con la Asesoría Legal, para lo cual, la Gerencia puede coordinar y analizar previamente los temas que serán vistos en cada sesión, que requieran de una valoración legal. ACUERDO FIRME. La negrita no es del original [...]" Ante el seguimiento del acuerdo CV-2017-1047-02, dada la trascendencia en la toma de decisiones que se realizan en el seno del Consejo de Administración, se remite para su valoración el acuerdo señalado. Lo anterior, a fin de mitigar los efectos, en este caso del CA-225-22 OR y para otros casos verederos, principalmente en resguardo de la imagen reputacional de la Cooperativa, al tenor de las restricciones financieras relacionadas con el ingreso a la población asociativa del sector privado. ACUERDO FIRME.	Administración	En Proceso	Matriz de Acuerdos
CV-215-22-OR	Protocolo Pre Asambleas	CONSIDERANDO: el Comité de Vigilancia, en apego a las funciones que detalla el artículo N°10 del Reglamento de este Comité. POR TANTO: Para los efectos pertinentes me permito transcribir el acuerdo tomado por el Comité de Vigilancia. CV-215-22-OR En materia de legislación cooperativa, específicamente en el Reglamento del Consejo de Administración artículo N° 22 y Reglamento del Comité de Vigilancia artículo N° 20, que a continuación señalan: "[...] Artículo 22: Uso de la palabra.	Consejo de Administración	En Proceso	Matriz de Acuerdos
CV-234-22-OR	Revisión Contrataciones	CV-234-22-OR Este Comité realizó una revisión de las contrataciones por asesorías y consultorías externas efectuadas por la Cooperativa durante el periodo de marzo 2021 a septiembre 2022, determinándose que, durante dicho periodo, se efectuaron contrataciones por un monto de \$23,178,098 y \$ 581,376.85 respectivamente. Al respecto, se observan contrataciones que fueron asignadas a un mismo proveedor de la misma forma, es criterio de este Comité, que algunas de las asesorías y consultorías, podrían ser efectuadas por los profesionales con que cuenta la Cooperativa, siendo que se conoce la capacidad con la que cuenta el personal que forma parte de esta Organización, así como la constante capacitación que estos reciben. Para mayor claridad, se adjunta el Informe mencionado, con el fin de que sea analizado por dicho Órgano Social. Sobre este particular, señalamos la necesidad de que la Cooperativa sea muy estricta en los gastos por este tipo de contrataciones, siendo que el control de todas estas erogaciones es parte fundamental de las actividades de este Órgano de Decisión, así como de la Administración. Se agradece al Consejo de Administración, informar de las acciones tomadas para contener los gastos por las contrataciones señaladas en el Informe adjunto. ACUERDO FIRME.	Consejo de Administración	En Proceso	Matriz de Acuerdos

Fuente: Comité de Vigilancia

Seguimiento Acuerdos del Consejo de Administración, Comité de Educación y Bienestar Social y Comité de Nominaciones

Importante anotar que, como parte de las funciones ordinarias de este Comité, se encuentra la revisión durante las sesiones, de los Acuerdos y las Actas de los Órganos Sociales, desde el periodo marzo 2022 a febrero 2023, fecha de corte de este informe:

Cuadro N° 4

Revisión de Acuerdos y Actas Órganos Sociales		
Resumen Periodo 2022-2023		
Consejo de Administración	Primera Acta Sesión	Acta N° 1454-OR 08 marzo 2022 con los acuerdos (CA-040-2022 y CA-047-2022)
	Última Acta Sesión	Acta N° 1487-OR 14 febrero 2023 con los acuerdos (CA-035-2023 y CA-038-2023)
Comité de Educación y Bienestar Social	Primera Acta Sesión	Acta N° 1038-OR 03 marzo 2022 con los acuerdos (EDU-034-22-OR y EDU-036-2022)
	Última Acta Sesión	Acta N° 1065-OR 01 diciembre 2022 con los acuerdos (EDU-207-2023 y EDU-211-2022)
Comité de Nominaciones	Primera Acta Sesión	Acta N° ORD-403-2022 03 marzo 2022 con los acuerdos (CN-039-22 OR y CN-095-22 OR)
	Última Acta Sesión	Acta N° ORD-437-2022 22 noviembre 2022 con los acuerdos (CN-307-22 OR y CN-336-22 OR)

Seguimiento de Minutas y Resultados de Sesiones Conjuntas, cafés cooperativos y otras actividades

Se realizó convocatoria a los señores (as) Delegados (as) mediante el aplicativo Zoom, se realizaron 3 Cafés Cooperativos en las fechas: 02, 09 y 16 de noviembre 2022, con el siguiente detalle:

Cuadro N° 5

Café Cooperativo	Cantidad Delegados (as)	Fecha
Puntarenas, Guanacaste y zona sur	82	2 noviembre 22
Limón, Alajuela, Cartago y Heredia	97	9 noviembre 22
San José	90	16 noviembre 22

Fuente: Gerencia

De forma integral, los miembros del Comité de Vigilancia estuvieron presentes en las diferentes sesiones en calidad de Delegados. Como parte del seguimiento que se efectúa, se brinda atención a los resultados de las Sesiones Conjuntas, por lo que mediante Acuerdo CV-2018-Extra-61-04 el Comité de Vigilancia, solicita que las Minutas de las Conjuntas sean enviadas a los órganos sociales luego de ser celebradas para su divulgación y conocimiento. Aunado al planteamiento para la comunicación de los proyectos e indicadores financieros más relevantes para toda la Dirigencia.

Cabe señalar que se realizaron 3 sesiones conjuntas, con fechas 17 de mayo, 14 de junio y 01 de noviembre de 2022, analizando diversos temas de interés para la dirigencia y la administración, dentro de los que adicionalmente se presentaron los siguientes:

Cuadro N° 6

Minuta	Fecha	Orden del Día	Hora Inicio	Hora Final
002-22	17-05-2022	1. Charla de actualización económica y financiera por parte del señor Vidal Villalobos 2. Asuntos varios directores	5:09 p.m.	7:30 p.m.
003-22	14-06-2022	1. Charla de Gobierno Corporativo por parte del Lic. Ronald Fonseca 2. Asuntos varios directores	5:10 p.m.	8:01 p.m.
004-22	01-11-2022	1. Charla de Charla Ética y Valores Corporativos a cargo del Licenciado Pedro Aguilar 2. Asuntos varios directores	5:03 p.m.	8:00 p.m.

Fuente: Elaboración propia.

Al respecto, el Comité de Vigilancia realiza las siguientes recomendaciones:

1. Al Consejo de Administración y la Gerencia, que los planteamientos que realizan los Directores (as) durante las sesiones Conjuntas sean documentadas, a fin de permitir un adecuado análisis y seguimiento, en la búsqueda de la mejora continua de la Cooperativa y de conformidad con los principios del sistema de gestión de calidad de la cooperativa.

Conformación Comités Normativos y de Apoyo por parte del Consejo de Administración

Se informa que el Consejo de Administración acordó designar a los siguientes Directores (as) como representantes en los Comités Normativos y de Apoyo para el período que comprende junio 2022 a mayo 2023, según el cuadro a continuación:

Cuadro N° 7

Comité de Riesgos	Comité de T.I.	Comité de Auditoría
Manuel Cerdas Angulo	Diego Benítez Alfaro	Julia Li Vargas
Julia Li Vargas	Luis Montero Castillo	Luis Montero Castillo
Diego Benítez Alfaro	José Luis Loría Chaves	Manuel Cerdas Angulo
Luis Montero Castillo	Ronald Elizondo Monge	José Luis Loría Chaves
Ronald Elizondo Monge		
Comité de Compras	Comité de Cumplimiento	Comité de Remuneraciones
Ma Ángela Arias Marín	Ma Ángela Arias Marín	Manuel Cerdas Angulo
Robert Harbottle Quirós	Julieta Jiménez Ovares	Robert Harbottle Quirós
Luis Montero Castillo	Robert Harbottle Quirós	Luis Montero Castillo
José Luis Loría Chaves	Ronald Elizondo Monge	Julieta Jiménez Ovares
		Ma Ángela Arias Marín

Fuente: Gerencia

Cuadro N° 8

Comité	Nsesiones ordinarias	Extraordinarias	Total de acuerdos
Comité de Riesgos	9	1	17
Comité de TI	9	2	10
Comité de Remuneraciones	9	2	7
Comité de Compras	6	0	22
Comité de Auditorías	9	0	19
Comité de Cumplimiento	9	0	6

Fuente: Gerencia

Seguimiento a las Recomendaciones Informe Comité de Vigilancia año 2021

Mediante acuerdo CV-31-23-OR de este Comité, se solicita a la Administración presentar un Informe de las acciones que se han tomado respecto a las recomendaciones de los Informes del Comité de Vigilancia del periodo 2021, siendo recomendaciones de carácter permanente en su mayoría por parte de la administración.

Habiendo recibido el Informe respectivo, el Comité se da por informado, manteniendo un monitoreo y seguimiento en los consecuentes planes de trabajo.

Consulte este enlace para visualización del folleto en formato PDF

<https://me-qr.com/es/mobile/pdf/13053858>



Capítulo II Componentes Legales y otros

Mociones y Excitativas Asamblea Ordinaria Delegados 2022

A petición del Comité de Vigilancia y Gerencia se realiza un resumen de las excitativas presentadas ante la Asamblea de Delegados 2022, se presentará un resumen ejecutivo del estado de cada una de ellas por parte de la asesoría y se anexa el detalle de cada una y de las recomendaciones que dieron origen a los acuerdos otorgados por el Consejo de Administración. De las 17 mociones se clasificaron o agruparon de la siguiente manera:

Gráfico N° 1

Ilustración 1 Clasificación según análisis de seguimiento recomendado por Área Legal de Coopecaja R.L.



Fuente: Carvajal, S. Detalle de análisis de excitativas Asamblea 2022

1. El **29%** (5) de ellas fueron resueltas por competencia de la Administración, tales como justificación de impuestos sobre dietas, método de realizar reservas de incoables, gastos de alimentación, mercado meta que se desea llegar, contratación de plaza y proveedores que se deben utilizar
2. Se detectaron que del total **23%** (4) de ellas tenían algún elemento contradictorio con normas o legislación vigente, como la no participación de Coopecaja en organismos, no prorrogar nombramientos, prohibiciones que no están en estatuto y son contrarias a la ley.
3. Un **18%** fueron trasladadas al Comité de Educación y Bienestar Social quienes tomaron varios acuerdos al respecto sobre la revisión de lineamientos.
4. Un **18%** se plantearon para revisión de normativa vigente ya que corresponde al Consejo de Administración por competencia tal revisión y no a la Asamblea. Sobre esto se ha revisado el Reglamento de Pre-Asambleas, Reglamento de Capacitaciones a directores y aplicación de Reservas del Comité de Educación y Bienestar Social con el fin de validar que lo solicitado en estas se encuentre y sino validar los alcances.
5. Un **6%** (2) Trasladas para informe de Gerencia sobre seguimiento de hallazgos del Comité de Vigilancia el cual ya fue presentado y aprobado, además la revisión de plaza para el Comité de Educación.

Consulte este enlace para visualización del documento en formato PDF

<https://me-qr.com/es/mobile/pdf/13080472>



Normativa Interna

CV-198-22-EX Se solicita a la Asesoría Legal, la verificación si el artículo N° 16 del Reglamento del Comité de Vigilancia y el Artículo N° 2 la parte del comentario del Reglamento del Consejo de Administración se encuentra estandarizado en los restantes Reglamentos de los Órganos Sociales, a fin de tener la regulación y el abordaje correcto cuando se presenten estos casos.

Mediante acuerdo CV-237-2022-OR de fecha 13 de diciembre 2022, se solicita valorar la revisión de los reglamentos y normativa que nos rige y se actualice incorporando los criterios legales emitidos por las diferentes instancias, referente a las potestades de los suplentes en la Cooperativa. Se agradece se informe de las acciones tomadas.

Por otra parte, también fueron aprobados los siguientes Reglamentos por el Consejo de Administración en ejercicio de las competencias legales que le otorga el artículo N° 46 de la Ley de Asociaciones Cooperativas y de las funciones que le impone el artículo N° 66 del Estatuto, a continuación, el detalle:

Cuadro N° 9

Reglamento	Acta y Acuerdo Consejo Administración	Fecha
Aprobación Reglamento Reserva Educación y Bienestar Social	Acta N° 1456 Acuerdo CA- 060-22 OR	22 marzo 22
Reglamento de Riesgo de Liquidez	Acta N° 349 Acuerdo CA- 102-22 EX	26 abril 22
Modificación del Reglamento Electoral artículo # 48	Acta N° 351 Acuerdo CA- 121-22 EX	7 junio 22
Modificación del 7R009 Reglamento del Consejo de Administración	Acta N° 1464 Acuerdo CA- 128-22 OR	28 junio 22
Modificación del 7R017 Reglamento del Comisiones de Trabajo	Acta N° 1464 Acuerdo CA- 129-22 OR	28 junio 22
Modificación del 8R005 Reglamento de Cobro	Acta N° 1464 Acuerdo CA- 130-22 OR	28 junio 22
Modificación del 8R004 Reglamento de Crédito	Acta N° 1464 Acuerdo CA- 131-22 OR	28 junio 22
Aprobación Reglamento del Comité de Cumplimiento	Acta N° 352 Acuerdo CA- 137-22 EX	29 junio 22
Actualización Reglamento Riesgo de Mercado	Acta N° 1465 Acuerdo CA- 143-22 OR	5 julio 22
Reforma Reglamento Comité Auditoría	Acta N° 1470 Acuerdo CA- 187-22 OR	23 agosto 22
Aprobación Reglamento de Compras	Acta N° 1476 Acuerdo CA- 228-22 OR	18 octubre 22
Aprobación Reglamento del Comité de Vigilancia	Acta N° 1476 Acuerdo CA- 235-22 OR	18 octubre 22

Fuente: elaboración propia

Suspensión Delegados (as) por Morosidad

En el año 2022 se solicitó la cancelación de credenciales como Delegados (as) esto de acuerdo con lo establecido en el 8R001 Estatuto de COOPECAJA R.L. y el 7R011, Artículo 10. Pérdida o suspensión de la condición de Delegado (a) del Reglamento de Delegados

Según acuerdo CA- 030-23 OR en virtud de las facultades que le confiere al Estatuto de Coopecaja R.L. artículo 12, el Reglamento de Delegados, por el incumplimiento en el pago de las operaciones crediticias contraídas con COOPECAJA R.L, asimismo, en la falta de pago de la cuota de capital social; se acuerda la suspensión como Delegado (a) indefinidamente hasta el momento en que se encuentren al día con sus obligaciones, Para el año 2022 se procede con la suspensión de cuatro (4) delegados y para el 2023 un total de dos (2) delegados. Asimismo, como dato informativo otros casos de Delegados (as) que solicitaron la exclusión de las deducciones de la pensión.

Asociados excluidos

En cumplimiento al acuerdo N° 11 de la Asamblea General de Delegados del 2009 el cual cita:

“Los asociados que a la fecha del cierre de cada período económico hayan incumplido con las obligaciones establecidas en el estatuto y posean cuentas incobrables y en cobro judicial, se procederán a excluir según lo establece la normativa”.

Los miembros del Órgano Auxiliar del Código de Conducta conformado por Óscar Arias Agüero, José Francisco Fonseca Rodríguez y Julieta Jiménez, con apoyo de la Asesora Legal Msc. Sandra Carvajal y la Jefatura Área Cobros Licda. Fanny Aguirre gestionarán la aplicación de los artículos 15° y 16° del Estatuto. Como Órgano Auxiliar, responsable del procedimiento de exclusión se procederá con los casos de los asocia-

dos que se encuentran morosos como corresponde según el Estatuto y garantizando el derecho de defensa, bajo un Plan de Acción para el cumplimiento de los procesos, asimismo con el procedimiento de notificación que fue realizado por el Área de Cobros.

Por lo anterior, se trasladará un Informe de los deudores activos con operaciones en incobrables, que no realizan ningún pago al Consejo de Administración para aplicar lo establecido en el Código de Conducta e iniciar el proceso de notificación respectivo, para proceder con la exclusión como asociados, para que sea incluido en el Orden del Día de la próxima Asamblea Ordinaria de Delegados programada para el día sábado 27 de mayo del año en curso, se gestione el listado de asociados para que mediante acuerdo de Asamblea según sus facultades apruebe la exclusión de los mismos. (Art.46 d. Aprobar o improbar la expulsión de las personas asociadas), en aplicación del artículo 13 inciso c) del Estatuto. (Exclusión acordada por Asamblea por incumplimiento de obligaciones).

Seminario Delegados (as) 2022

Se realizó convocatoria a los señores (as) Delegados (as), como parte del Programa Certificación Delegados 2022-2025 y su contenido programático impulsado por el Comité de Educación y Bienestar Social, esta actividades se ejecutaron en dos grupos el primer módulo presencial en Puntarenas el sábado 15 de octubre y otra en San José el sábado 22 octubre y el segundo módulo en modalidad virtual. en dos fechas los días 23 y 24 de noviembre a partir de las 6:00 pm, mediante la plataforma virtual Zoom

Módulo I: Identidad Cooperativa y Rol del Delegado, efectuado en el Hotel Crowne Plaza, San José el 22 de octubre 2022, con una duración efectiva de 4 horas con el expositor Rándall Pacheco.

Módulo II: Gobernanza y Jurisprudencia Cooperativa efectuado los días 23 y 24 de noviembre 2022, con una duración efectiva de 6 horas con los expositores Silvia Canales y Rónald Fonseca.

Al respecto, el Consejo de Administración toma el siguiente acuerdo:

“Con base al Acta 1475 del 11/10/2022 por acuerdo CA-221-22 OR se acuerda que para las capacitaciones que impartirá el Comité de Educación y Bienestar Social a los delegados, los miembros de la dirigencia asistan únicamente de acuerdo con las zonas que les corresponden. En dado caso que algún miembro desee asistir al evento tendrá que cubrir sus gastos.”

Conclusión

1. Según lo establecido en el Reglamento del Comité de Vigilancia, artículo 9: “Derechos y deberes de los directores”, es una potestad del Comité de Vigilancia visitar y fiscalizar los proyectos y todas aquellas actividades que desarrolle la Cooperativa. Para estos efectos y con el fin de velar por un uso racional de los recursos, por encargo del Comité se podrá comisionar a enviar un representante a las actividades para la debida fiscalización, gestión que se ha aplicado por este órgano social.

Póliza de Fidelidad

La Ley de Asociaciones Cooperativas, en su Capítulo IV De la Administración y Funcionamiento, señala:

ARTÍCULO 53.- La cooperativa deberá pagar una póliza de fidelidad que cubra a los empleados que manejan fondos de la asociación, por la suma que en cada caso señale el consejo de administración.

Mediante acuerdo CV-31-23-OR, se solicitó la remisión del detalle de las Pólizas de Fidelidad suscritas, en cumplimiento con la Ley supra citada. Se remite copia de la Póliza de Fidelidad suscrita ante el Instituto Nacional de Seguros, correspondiente a los colaboradores descrito en la lista y se valida que los documentos adjuntos con los recibos de pago correspondientes.

Modalidad de cobertura de la póliza: Es un seguro que ampara las responsabilidades económicas de los colaboradores asegurados por efecto de acciones dolosas (infidelidad) dentro de la organización beneficiaria en apego a las funciones de su posición. Para los efectos de esta póliza se tendrá como amparadas a los siguientes puestos:

Empleados A: Según las Condiciones Generales de la póliza, son aquellos empleados con manejo directo de bienes y efectivo (cajeros, gerentes, cobradores, contadores, bodegueros entre otros de iguales características).

Empleados B: Según las Condiciones Generales de la póliza, son aquellos que no se relacionan directamente con el manejo de bienes y efectivo, (aseadores, oficinistas, secretarías entre otros de iguales características).

Conclusión:

Se cumple con lo indicado en la Ley de Asociaciones Cooperativas y se da por satisfactoria la información presentada.

Nombramiento de Delegados Pensionados

Basado en el Estatuto Social de Coopecaja reformado en la Asamblea Extraordinaria de Delegados N° 004 celebrada el 29 de febrero de 2020 y del Reglamento de Delegados, que señala:

“(…)

DE LAS PERSONAS DELEGADAS

ARTÍCULO 40. ELECCION DE LAS PERSONAS DELEGADAS.

e. Las personas delegadas serán electas mediante el siguiente proceso:

iv. En el caso de personas pensionadas asociadas éstas serán nombradas delegadas en reuniones a nivel provincial, quedarán mediante acreditación en estricto orden de registro cronológico de conformidad a la cantidad de delegados que corresponde a cada zona. Si en una provincia se inscriben más aspirantes de los que corresponde a la cuota de Delegados propietarios asignada a la zona, los primeros que se postulen en orden de presentación serán nombrados como Delegados propietarios y los demás serán designados como delegados suplentes.

“(…)”

Según comunicación por parte del Consejo de Administración y el Comité de Nominaciones se realizaron reuniones para el nombramiento de los Delegados (as) Pensionados (as) en las diferentes zonas del país los cuales ya fueron debidamente acreditados.

Reservas de Educación y Reserva de Bienestar Social

El Consejo de Administración en la sesión N° 358 celebrada el 20 de diciembre del 2022 aprobó el CA-270-22 EX, que indica: “El Consejo de Administración, una vez presentado el Plan de Educación 2023 por parte de Comité de Educación y Bienestar Social, por un presupuesto de **₡395.600.000** (Trescientos noventa y cinco millones seiscientos mil colones), a cargo de la Reserva de Educación acuerda darlo por conocido y asignar el presupuesto indicado. *ACUERDO FIRME*”.

Y para el año 2022, el Consejo de Administración en la sesión N° 358 celebrada el 20 de diciembre del 2022 aprobó el CA-271-22 EX, que indica: “El Consejo de Administración, una vez presentada por parte del Comité de Educación y Bienestar Social la propuesta del Plan de Bienestar Social para el 2023, por un monto de **₡296.500.000** (Doscientos noventa y seis millones, quinientos mil colones), acuerda una vez integrada las observaciones aprobarlo. *ACUERDO FIRME*”.

Este Comité recibió y analizó los Informes de las Reservas de Educación y Bienestar Social presentados por parte del Máster Franklin Jiménez Ramírez, Gerente Financiero Coopecaja R.L.

a. Reserva de Educación

Según la Ley N° 4179 de Asociaciones Cooperativas y al Reglamento para el Uso de la Reserva de Educación aprobado en septiembre 2016, conforme al Estatuto de Coopecaja y el artículo N° 10 del Reglamento del Comité de Vigilancia, y Plan de Trabajo 2022-2023.

a. Reserva de Bienestar Social

Por otra parte, la Ley de Asociaciones Cooperativas en su artículo N° 83 establece como imperativo para la Cooperativa que de su Reserva de Bienestar Social se destinará para los Asociados y sus familiares inmediatos, ayuda económica y programas de asistencia social. Asimismo, el Estatuto de COOPECAJA R.L., faculta al Comité de Educación y Bienestar Social a gestionar la Reserva de Bienestar Social en el inciso a) del artículo 73, en el artículo 74 y 75.

Por lo anterior, se solicitó la evidencia de cumplimiento de comunicación al Comité de Educación y Bienestar Social del año 2022 y la Gerencia Financiera el Máster Franklin Jiménez Ramírez envía un estado de situación presupuestaria al Comité de Educación y se copia a este Comité de los saldos correspondientes.

Se detalla las entradas y salidas de la Reserva de Educación y la Reserva de Bienestar Social, todos estos movimientos están de enero a octubre 2022. Se presenta la ejecución presupuestaria a octubre 2022, importante indicar, que el presupuesto 2022 asignado y aprobado por el Consejo de Administración está acorde con lo proyectado.

Recomendaciones

1. Al Consejo de Administración, dada la facultad que se otorga al Comité de Educación y Bienestar Social con base al Reglamento para el Uso de la Reserva de Educación, se valore incluir en el flujo de actividades de la Política de Capacitación a Directores, la valoración del Comité de Educación cuando se utilicen recursos de la reserva de educación a fin de velar por el cumplimiento de las partidas que son tomadas de la citada reserva.
2. Que el Comité de Educación y Bienestar Social valore en la planificación de actividades de cara a los asociados y familiares, haciendo un mayor uso de las tecnologías digitales.

Patrocinios

El Consejo de Administración aprobó en Sesión N° 1.359 mediante acuerdo CA-186-19 el Reglamento de Patrocinios, con el objeto establecer los lineamientos para el control de los recursos provenientes de convenios o donaciones para el otorgamiento de estos y con el fin de proyectarse socialmente, expandirse y buscar la maximización del mercado.

Sobre este particular, se solicita mediante Acuerdo CV-31-23-OR, con fecha 06 febrero, 2023 el desglose de los patrocinios realizados por la Cooperativa de marzo 2022 a febrero 2023, por un monto cercano a los **¢38.009.312**. Lo anterior, con el fin de velar por una adecuada ejecución presupuestaria en la atención de las necesidades planteadas en

la formulación de recursos, de manera que se lleven a cabo las acciones adecuadas para oficializar la puesta en marcha de estrategias encauzadas al ahorro, austeridad y contención del gasto.

Recomendación:

1. A la Administración, efectuar de forma periódica un proceso de evaluación de los resultados obtenidos por el otorgamiento de estos patrocinios, determinando plazos, prioridades definidas y bajo el principio de eficiencia en la utilización de los recursos financieros.

Tecnologías de Información

Ciberseguridad

En materia de cibercrimen se ha incrementado, son los nuevos derroteros aparte de ingreso de dineros provenientes de lavado de dinero ahora es una tendencia lo que está relacionado al crimen organizado y terrorismo del siglo XXI. Por esto, es que las organizaciones deben adaptarse a los lineamientos de seguridad nacional y ciudadana y fortalecer con las herramientas tecnológicas contra esta forma de delincuencia que cada semana cobra cientos de víctimas nuevas. Este es un tema especializado que debe abordarse de manera responsable, desde la óptica correcta por los especialistas correctos. Y Coopecaja se ha fortalecido con prácticas en materia de ciberseguridad y con un plan de acción de auto hackeo para cerrar brechas y mejorar las plataformas tecnológicas.

Gestión de Continuidad del Negocio

Es vital que las organizaciones puedan desarrollar un enfoque de continuidad orientado en el servicio, en cuanto a la eficiencia en el uso de recursos y mejora en el servicio, que sea aplicable a todos los procesos y a todos los niveles de la Cooperativa, es decir, estratégico y operativo. Para que sea integral y cubra todas las áreas de la organización y se verifica que existe una política de continuidad del servicio establecida con la capacidad de continuar entregando productos y servicios a una capacidad aceptable durante un evento disruptivo.

Recomendaciones

1. Que el Consejo de Administración y la Gerencia, continúen con la aplicación de las medidas de seguridad para el desarrollo y fortalecimiento de una cultura en temas de ciberseguridad, asimismo cada cierto lapso se pueda evaluar la capacidad de la Cooperativa de satisfacer sus propias necesidades y las obligaciones de continuidad del negocio.

Préstamo Equipo Cómputo para Teletrabajo

Este Comité en el marco de sus funciones, realiza estricto seguimiento en materia de bienes muebles e inmuebles, por lo que por medio de Acuerdo CV-31-23-OR, que señala:

(...) **ARTÍCULO 10.- FUNCIONES DEL COMITE**
Comprobar la efectiva protección de los activos de la empresa y cualquier otra actividad en el marco de sus responsabilidades (...).

Por lo anterior, se solicita la información con el detalle de los activos que han sido entregados a la fecha a la salida de las instalaciones de la Cooperativa hacia sus residencias, tanto de los colaboradores como de la dirigencia bajo las disposiciones para el desarrollo de teletrabajo como para las sesiones durante la alerta sanitaria por COVID-19 o cualquier otro motivo durante los periodos 2022-2023. Asimismo, el procedimiento para la asignación de los activos de equipo y/o mobiliario para realizar sus labores.

En esa línea, se realizó una presentación por los Departamentos TI, Operaciones y Área de Recurso Humanos con el listado de los colaboradores y los siete Directores que le han sido asignado equipo portátil, con un informe respecto al equipo y al rol de seguimiento a los equipos asignados al personal.

Cuadro N° 10

	Colaboradores	Asignación de equipo portátil
TI	17	21
Comercial	39	41
Operaciones	51	51
Financiero	18	18
Gerencia	26	20
Crédito	29	31
Control: R/C/A	13	13
Consejo de Administración	9	3
Vigilancia	6	1
Nominaciones	6	2
Educación	6	1
Total	220	202

Fuente: Gerencia TI

Recomendaciones:

1. A la Administración proseguir con la custodia y trazabilidad del procedimiento de préstamo de equipo para trabajo remoto en aras de mantener los controles, a efectos de que este proceso se realice en forma eficiente, eficaz y segura.

Inventario Activos Bienes Muebles e Inmuebles

Basado en el Acuerdo CV-31-23-OR, para la solicitud de información referente a la ejecución y resultados del inventario anual de activos tangibles e intangibles del año 2022 en la Cooperativa, se analiza la documentación recabada y se verifica el estado de los licenciamientos conforme con lo establecido en los términos de uso del derecho y los contratos respectivos con la Cooperativa. El Comité de Vigilancia mantendrá un seguimiento en la correcta gestión de activos que deba ejecutar la administración.

Es importante indicar que los contratos de activos por medio de leasing o renting se registran contablemente a partir de la entrada en vigencia del Reglamento bajo el ACUERDO CONASSIF 6-18 Reglamento de Información Financiera, a partir del 01 de enero del 2020, a partir de este punto se establece la política de registro, anteriormente estos contratos se registraban al gasto. A partir de lo antes expuesto en relación con la normativa que aplica para estos activos, a continuación, se detallará los activos por medio de contrato de arrendamiento.

Cuadro N° 11
COOPECAJA
Activos Registrados Leasing / Renting
en colones
Feb-23

No	Descripción	Total Meses a Depreciar	Activos Saldo Original	Depreciación mensual	Depreciación Acumulada	Faltante en meses a Depreciar	Saldo
1	Proyectores Leasing y computadoras	60	9.817.558,97	163.625,98	6.984.335,84	43	2.833.223,13
2	Renting "Camaras de las Oficinas Centrales"	60	353.864.651,35	5.897.744,19	11.795.488,38	2	342.069.162,97
3	Alquiler de camaras	48	196.758.663,50	4.099.138,82	57.387.943,52	14	139.370.719,98
4	Leasing vehículos	27	12.278.162,06	454.786,74	11.823.415,32	26	454.786,74
5	Renting vehículos	36	87.354.615,98	2.433.477,30	17.096.071,99	7	30.658.543,99
Depreciación de Bienes en Derecho de Uso			660.473.651,86	13.048.733,03	105.087.255,04		555.386.396,82

Fuente: Gerencia Financiera

Representantes en las Federaciones y otros.

Este Comité en el marco de sus funciones realiza estricto seguimiento a los convenios con otras Federaciones con el fin que los aportes que realiza Coopecaja sean aprovechados, siendo que parte de nuestra esencia cooperativista, se considera importante conocer los alcances y beneficios que se obtienen de dicha pertenencia y, lo que podemos ofrecer a tales organizaciones. Por lo que, mediante acuerdo CV-31-23-OR, se solicita la remisión del listado de representantes de Coopecaja en otras organizaciones. Por lo anterior, se recibe la comunicación con el detalle de los Directores (as) que nos representan en otras entidades:

1. Maria Angela Arias Marín: Representante en FECOOPSE
2. Maria Angela Arias Marín: Representante en COOSEGUROS
3. Elizabeth Cedeño Hernández: Representante en FECOOPSE, Comité de Vigilancia.
4. Diego Benítez Alfaro: Grupo Empresarial Corporativo
5. Maria Angela Arias Marín CENECOOP
5. Julia Li Vargas: Representante en FEDEAC
6. Luis Montero Castillo: Representante en Confederación de Cooperativas del Caribe, Centro Suramérica CCC-CA.

7. Luis Montero Castillo: Representante en CONACOOOP
8. Luis Montero Castillo: Representante en Consejo Nacional de Concesiones (CNC).

Adicionalmente mediante acuerdo CV-24-23-EX Según el Reglamento 7R009 del Consejo de Administración, en relación con el apartado 2.8. Representación en Órganos Externos, específicamente con el detalle del artículo N° 39 Funciones de los representantes, que indica:

(...)

Artículo 39. Funciones de los representantes.

Las funciones de los representantes designados de acuerdo con artículo anterior serán las siguientes:

c. Presentar informes trimestrales de las gestiones que se realicen el órgano externo.

(...)

Recomendaciones

1. Al Consejo de Administración, que se garantice la presentación oportuna de los informes individuales de gestión periódicos en cada una de las organizaciones en las cuales se encuentran estos representantes de la Cooperativa, en atinencia a la normativa interna vigente.

Asistencia a las Sesiones de los Órganos Sociales

En torno al Acuerdo CV-31-23-OR, se solicitó la remisión de la lista de asistencia a las sesiones de los órganos sociales, desde marzo 2022 hasta febrero 2023.

Periodo junio de 2022 a febrero de 2023 para un total de 36 Sesiones

Gráfico N° 2



Gráfico N° 3



Gráfico N° 4



Gráfico N° 5



Fuente: Administración / Cantidad Total de Sesiones: 36

Consideraciones

- Durante el período en estudio se convocaron en total 36 sesiones, para cada órgano.
- Dentro de las anteriores se convocaron a 3 sesiones Conjuntas.
- Hay que considerar que Robert Harbottle Quirós y Ronald Elizondo Monge, son miembros suplentes del Consejo de Administración, Miguel Valverde Monge suplente del Comité de Nominaciones, Francia Morales Figueroa suplente del Comité de Vigilancia y Leroy Bennett Grant suplente del Comité de Educación y Bienestar Social que asisten únicamente en caso de ausencia del propietario.

Capítulo III Auditorías

Auditoría Interna

Con base al Plan de Trabajo 2022-2023, se le solicita al Auditor Interno de Coopecaja R.L, la remisión del detalle de los Informes de Auditoría Interna entre el 01 de marzo de 2022 al 28 de febrero de 2023, presentado durante el desarrollo de las sesiones programadas durante la primera sesión de cada mes del Comité, se analizaron un total de cincuenta y siete (57) Informes con una cantidad de 122 hallazgos que incluye la nomenclatura, la descripción del informe y el objetivo.

La Auditoría Interna debe contar con los recursos y competencias necesarias para garantizar una gestión eficiente, De esta forma, se perfecciona y actualiza sus aptitudes, actitudes, conocimientos y cualquier otra competencia mediante la capacitación continua.

Recomendación

1. Se recomienda que la Auditoría Interna valore determinar cuándo se presenten Informes donde no se determinan hallazgos importantes, ampliar los procedimientos aplicados con el objeto y alcance de la revisión.

Consulte este enlace para visualización del documento en formato PDF

<https://me-qr.com/es/mobile/pdf/13206356>



Auditoría Externa

La Auditoría externa, es una labor que requiere de permanente actualización, para evidenciar el trabajo transparente y sano que se lleva a cabo por parte de la empresa auditada.

Según Acuerdo CV-31-23-OR, el Comité de Vigilancia, en apego a las funciones que detalla el artículo N° 10 inciso h del Reglamento de este Comité, artículos 14, 15 y 16 del Estatuto de Coopecaja, así mismo con las actividades planificadas en el Plan de Trabajo 2022-2023, se solicita coordinar un espacio en la reunión final con los Auditores Externos, con el fin de dar seguimiento a las observaciones y recomendaciones que en dicho Informe se emitan.

Se efectuaron las visitas de Auditoría Externa (Despacho Castillo, Dávila & Asociados), correspondiente al período 2022 se han auditado los estados financieros de COOPECAJA R.L., los cuales comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2022, el estado de resultados integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y las notas, las cuales conforman las políticas contables significativas y otra información explicativa. De acuerdo con la planificación de nuestro trabajo en COOPECAJA, R.L., en la cuarta visita al 31 de diciembre del 2022, se evaluaron las siguientes áreas:

1. Disponibilidades
2. Inversiones
3. Crédito y razonabilidad de la estimación
4. Cuentas y Comisiones por cobrar
5. Participaciones en el capital de Otras empresas

6. Inmuebles, mobiliario y equipo y depreciación acumulada
7. Otros activos
8. Propiedades de Inversión
9. Obligaciones con el Público
10. Obligaciones financieras
11. Otras Cuentas por pagar, provisiones y cargos
12. Cuentas de patrimonio y excedentes
13. Ingresos y Gastos
14. Control Interno y Auditoría Legal
15. Envío de confirmaciones de saldos y cartas de abogados.

Sobre los aspectos señalados anteriormente, como resultado de la evaluación y pruebas realizadas sobre las cuentas al 31 de diciembre del 2022, con base a la visita realizada, la cual incluye la evaluación del control interno y el cumplimiento de la normativa de supervisión prudencial, se determina que el resultado obtenido es razonable y satisfactorio; por lo tanto a la fecha señalada no tenemos oportunidades de mejoras a la administración, salvo las señaladas en el seguimiento de visitas anteriores.

Recomendación

1. Que la Administración atienda de manera oportuna todas las recomendaciones que plantea la Auditoría Externa, en el momento en que le sean presentadas, situación que este Comité dará seguimiento mediante un cronograma o programa de implementación.

Capítulo IV Análisis Financiero

Costo Financiero, Crédito, Fondeo

En este apartado, se desarrolla el análisis de la situación financiera de la Cooperativa. Para ello, se presenta un análisis histórico detallado, de algunos de los principales indicadores financieros, que muestran la evolución de las finanzas de la Cooperativa.

Datos sobre fuentes de Fondeo y Costo Financiero

Este tema es estratégico en la gestión anual de nuestra Cooperativa y es por ello por lo que, al igual que lo hicimos en los últimos años, incluimos ahora lo referente al presente período 2022, un resumen y análisis de variaciones importantes como lo son: fuentes de fondos, costos y rentabilidad y adicionalmente la disponibilidad operativa.

Cuadro N° 12

AÑO	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Cartera de Crédito	83,037,204	100,877,441	118,589,853	144,776,209	165,621,632	158,069,609	161,451,894	163,072,889	169,161,603
Crecimiento anual cartera de crédito		21.5%	17.6%	22.1%	7.5%	1.6%	2.1%	1.0%	3.7%
Colocación crédito Anual	46,987,197	58,194,346	74,936,415	70,526,503	49,160,573	39,371,243	40,097,786	46,323,845	49,731,274
Crecimiento anual colocación		23.65%	28.77%	-5.88%	-30.25%	-19.91%	1.85%	15.53%	7.36%
Colocación Público	17,702,208	20,806,521	27,430,023	34,048,174	40,429,095	45,837,397	56,562,897	69,100,631	65,413,754
Crecimiento anual		17.54%	31.83%	24.12%	16.75%	12.88%	28.37%	17.95%	-5.34%
Crédito Bancario	45,059,971	54,902,909	60,111,296	88,044,653	95,236,084	85,704,049	75,397,034	61,396,094	67,196,592
Crecimiento anual		21.84%	9.49%	46.47%	8.17%	-10.01%	-12.03%	-18.61%	9.50%
Capital Social	20,691,549	23,237,515	26,793,708	29,132,835	31,569,512	33,961,055	34,909,692	35,178,961	36,981,499
Crecimiento Capital Social		12.30%	15.30%	8.73%	8.36%	7.58%	2.79%	0.77%	5.12%
Número de asociados	20,807	21,857	22,533	25,545	26,881	27,960	29,176	30,977	32,506
Crecimiento número de asociados		5.05%	3.09%	13.37%	5.23%	4.01%	4.35%	6.17%	4.94%

Fuente: elaboración propia

Fondeo por Créditos Bancarios

Como se aprecia en el cuadro N° 12 desde el 2019 se experimenta una disminución de la cartera de crédito bancaria (deuda bancaria) hasta el 2021, ya para el 2022 presenta un incremento de **9,50%**; incrementándose la colocación sobre crédito a los en **7,4%** más que la del año anterior.

Colocación con Público

Este rubro experimentó un decrecimiento en el 2022 cercano al **-5,34%** ya que pasó de **¢69.1** mil millones de colones a **¢65.4** mil millones de colones que representa un **38,7%** del total de la cartera de crédito y a su vez controlar, monitorear y garantizar el cumplimiento del calce de plazo, ya que prácticamente la totalidad de estos fondos representada un pasivo a corto plazo que es muy distante al promedio del plazo en que se otorgan los créditos.

Cartera de Crédito

Tal como se indicó anteriormente en el 2022, el crecimiento de la cartera de crédito bruta fue de **¢6.089** millones de colones con un crecimiento del **3,73%**, originada fundamentalmente por las restricciones necesarias e indispensables que se tomaron para el otorgamiento de nuevos créditos y que posiblemente repercutirán nuevamente en el 2023 al obligarse a subir el mínimo que se debe tener de salario neto a **¢250.000.00** colones y que como es conocido se origina en una disposición legal de protección a los trabajadores de recibir mensualmente el salario mínimo que se encuentra establecido y que ronda los **¢236.665.44** colones.

Capital Social

También el capital social presenta un crecimiento de **5,12%** con respecto al 2021, sumando **¢36.9** mil millones de colones, lo que da un fortalecimiento al indicador de la suficiencia patrimonial y al cumplimiento de la estrategia de la cooperativa.

Cantidad de Asociados

El 2022 cerró con **32.506** asociados activos con un crecimiento de **4,94%**, sin embargo, teniendo en cuenta el total de funcionarios de la CCSS e instituciones públicas y ahora también del sector privado, hay suficiente mercado para seguir aumentando ese número y en este sentido se deben redoblar esfuerzos para que, a pesar de la fuerte competencia, se incremente en un porcentaje mayor esa cantidad.

Recomendaciones

1. Que la Administración esté monitoreando permanentemente el comportamiento de la cartera de crédito para atender la demanda en forma oportuna y sin el riesgo de que se presente un exceso ni tampoco de insuficiencia de liquidez y a la vez que los asociados de nuevo ingreso sean sujetos de crédito y que con ello se disminuya el riesgo de que caigan en morosidad por los efectos negativos que ello representa para la Cooperativa.
2. Por lo anterior, es necesario que se busquen nuevos nichos de mercados con buena capacidad de pago, principalmente del sector privado y funcionarios públicos con altos niveles de salario neto.

Análisis Estados Financieros (Situación Financiera Coopecaja)

Con base en los resultados de los estados financieros debidamente auditados, presentamos un análisis de los principales indicadores que pretenden demostrar la evolución que ha presentado Coopecaja en los últimos años y principalmente la situación al cierre del año 2022.

Suficiencia patrimonial

La suficiencia patrimonial en una entidad financiera mide fundamentalmente la capacidad que tiene para salir adelante ante los riesgos que puedan ocasionar sus activos, como por ejemplo el riesgo crediticio que deriva el que algunos deudores no honren sus deudas por circunstancias ajenas a la Cooperativa y que en los 3 últimos años han ocasionado el tener que hacer reservas de incobrables importantes ocasionadas en acciones de algunos jubilados, que han solicitado que nos les rebajen sus cuotas mensuales crediticias y que han sido aprobadas por la Gerencia de Pensiones, lo que se detallará ampliamente en otro apartado de este informe.

En referencia al acuerdo de SUGEF 03-06 Se establece entonces que aquellos entes financieros con una suficiencia patrimonial superior al **10%** se encuentran en categoría de riesgo normal y en el caso de Coopecaja siempre este indicador ha sido superado con creces ya que en el año 2014 era de **25,05%** y al cierre del 2022, **21,85%**; con lo que se mantiene alejado por más del doble de ese porcentaje mínimo.

Gráfico N° 6



Fuente: elaboración propia

Gastos por intermediación versus ingresos financieros

Continuamos con otro no menos importante indicador como lo es la relación existente entre los gastos generados por la intermediación y los ingresos financieros que obtiene la Cooperativa y al respecto se destaca que desde el año 2014, ha presentado una tendencia al crecimiento llegando a obtener crecimientos en los ingresos al 2022 de **¢10.497** millones de colones y los gastos por intermediación han crecido ¢2.065 millones de colones. Lo anterior significa que de los ingresos obtenidos por concepto de intereses que generan los créditos a asociados, se consume un **20%**, en el pago de obligaciones con los entes prestatarios y por lo tanto el restante que corresponde a **¢8.432** millones, fue la disponibilidad con que se contó para afrontar todos los demás gastos, incluyendo desde luego los destinados al pago de salarios de los empleados y todos los otros que por diferentes rubros se aplicaron en la cancelación de esas obligaciones.

En el gráfico siguiente se incluye el detalle de esos rubros en los últimos 9 años, observando que a partir del 2018 ha venido a la baja hasta alcanzar en el 2022 un **38,86%**, lo que se originó fundamentalmente por la disminución del monto adeudado a instituciones financieras y cuyas causas se analizan en otro apartado.

Gastos Administrativos versus Ingresos Financieros

Desde el año 2014 y según se observa en el gráfico siguiente, el porcentaje de gastos administrativos, también relacionados con los ingresos financieros, presentó tendencia a la baja, ya que pasó del **25,20%** a **20,76%** en el 2018, no obstante en el 2019, se volvió a incrementar, ya que cerró en **22,81%** y más aún en el 2022 con un **31,06%** y para evitar en lo posible que siga a la alza, se requiere que los ingresos continúen creciendo por lo menos en forma moderada y que se mantenga y si es posible se mejore la eficiencia de la gestión.

Gráfico N° 7



Fuente: elaboración propia

Gasto de Personal versus Ingresos Financieros

Este aspecto que también es estratégico en la Cooperativa, ya que se trata del recurso más importante como lo es el talento humano, presenta un moderado incremento en el 2022 ya que pasó de **15,25%** en el 2021 a **17,01%** en este período y es de esperar siga al alza por los proyectos incluidos en el Plan Estratégico que demandarán más y mejor recurso humano calificado y que como es lógico en sus primeros años se espera que produzcan más gastos.

Gráfico N° 8



Fuente: elaboración propia

Resultado de Operación Neta versus Ingresos Financieros

En el período 2022 el resultado de operación neta fue de **26,89%**, lo cual se considera muy bueno y superior a lo obtenido con la mayoría de las instituciones financieras supervisadas y para mantener o mejorar este indicador se requiere que se continúe con la excelente tendencia de procurar la eficiencia en los gastos.

Gráfico N° 9



Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 10



Fuente: elaboración propia

Utilidad bruta versus Ingresos Totales

En el año 2022 y según se muestra en la gráfica anexa, la utilidad bruta decreció en un **25,9%**, cerrando en **9,79%** con relación a los ingresos totales lo anterior que merece un profundo análisis sobre las causas que la originan que aun cuando sabemos que la principal es la referida a gastos incobrables de créditos, partida a la que se destinó en el último período más de **¢5.589** millones de colones que se acerca al **14,79%** del total de los gastos, máxime si se toma en cuenta que existe una resolución de la Procuraduría General de la República y Ley vigente que establece que a los salarios netos inferiores a los **¢236.665,44** colones de los funcionarios públicos activos, no le es aplicable la obligación de deducirles sus deudas y que por ahora ya la Cooperativa decidió que la liquidez mínima necesaria para ser sujetos de crédito es de **¢250.000,00** colones, pero que sigue existiendo una amenaza de que dicha medida afecta la recuperación de un nicho importante de créditos.

Ficha CAMELS

Contiene un análisis integral que establece la SUGEF de todas las instituciones y organizaciones financieras supervisadas y como se observa en el cuadro que se adjunta, Coopecaja al cierre que se encuentra disponible que en el 2022, en forma general presenta la mayoría de los indicadores en estado normal pero se debe prestar atención especial en aquellos que se salen de esa calificación y lo mismo que los aspectos cualitativos que se encuentran por debajo del **85%** que es el normal establecido y en esta forma evitar caer en alguna situación que sea reprochable por el Ente Supervisor.

Cuadro N° 13

INDICADORES	COOPECAJA R.L.			OTROS SECTORES SUPERVISADOS 1/			NORMAL SEGÚN SUGEF
	DIC. 2022	DIC. 2021	DIC. 2020	COOPERAT.	BCOS. PÚBLICOS	BCOS. PRIVADOS	
CALIFICACION CUANTITATIVA (80%):	1,17	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
CAPITAL:							
Compromiso patrimonial	-27,38%	-22,30%	-15,46%	-13,21%	-9,99%	-2,20%	
ACTIVO:							
Morosidad mayor 90 días / Cartera Directa	1,72%	1,78%	1,68%	2,05%	2,64%	1,80%	Igual o menor a 3%
Pérdida esperada cartera total / Cartera total	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	Menor al 1.7%
MANEJO:							
Activo productivo intermediación / Pasivo con costo	1,46 veces	1,37 veces	1 veces	1,21 veces	1,05 veces	1,02 veces	Mayor o igual a 0.95 veces
Gastos Administración / Utilidad operacional bruta	53,60%	49,35%	49,13%	56,16%	62,15%	52,02%	Menor al 89.53%
EVALUACION DE RENDIMIENTOS:							
Utilidad acumulada trimestral	-0,80%	1,92%	1,29%	1,52%	1,40%	1,82%	Mínimo 0%
LIQUIDEZ:							
Calce de plazos a un mes ajustado por volatilidad MN	3,120%	2,99 veces	2,83 veces	3,46 veces	1,93 veces	1,90 veces	Mínimo 1 vez
Calce de plazos a un mes ajustado por volatilidad ME	0 veces	0 veces	0 veces	5,46 veces	2,38 veces	2,42 veces	Mínimo 1 vez
Calce de plazos a tres meses ajustado por volatilidad MN	1,350%	1,32 veces	1,41 veces	1,66 veces	1,19 veces	1,58 veces	Mínimo 0.85 veces
Calce de plazos a tres meses ajustado por volatilidad ME	0 veces	0 veces	0 veces	2,55 veces	1,71 veces	1,70 veces	Mínimo 0.85 veces
SENSIBILIDAD A RIESGOS DE MERCADO:							
Riesgo por tasas de interés en colones	0,64%	0,13%	0,44%	1,27%	1,30%	0,47%	Menor al 5%
Riesgo Tasas de Interés en Moneda Extranjera	3,43%	1,00%	0,49%	4,09%	1,85%	2,50%	Menor al 5%
Riesgo Cambiario	0,02%	0,02%	0,15%	0,17%	1,23%	4,53%	Menor al 5%
CALIFICACION CUALITATIVA (20%):	1,75	1,75	1,75	2,00	1,55	1,45	
Planificación	72%	72%	72%	N.D.	N.D.	N.D.	Mínimo 85%
Políticas	86%	86%	86%	N.D.	N.D.	N.D.	Mínimo 85%
Administración de personal	85%	85%	85%	N.D.	N.D.	N.D.	Mínimo 85%
Sistemas de control	70%	70%	70%	N.D.	N.D.	N.D.	Mínimo 85%
Sistemas de información gerencial	75%	75%	75%	N.D.	N.D.	N.D.	Mínimo 85%
Tecnología de Información	74%	74%	74%	N.D.	N.D.	N.D.	Mínimo 85%
CALIFICACION GLOBAL:	1,28	1,15	1,15	1,20	1,11	1,09	Entre 1 y 1.75

Fuente: elaboración propia

Balance de Situación y Estado de Resultados

Cuadro N° 14

BALANCE GENERAL
(Montos en miles de colones)

RUBROS	DICIEMBRE 2022	ANÁLISIS VERTICAL	DICIEMBRE 2021	ANÁLISIS VERTICAL	ANÁLISIS HORIZONTAL	
					VARIACIONES	
					MONTO	%
ACTIVOS	191.654.960	100,0%	189.489.989	100,0%	2.164.971	1,1%
ACTIVO PRODUCTIVO	175.340.437	91,6%	167.167.291	88,2%	8.173.146	4,9%
Inversiones temporales	29.281.158	15,3%	20.837.368	10,9%	8.743.790	42,0%
Cartera de crédito neta	150.059.478	78,3%	146.029.918	77,4%	3.429.560	2,3%
ACTIVO IMPRODUCTIVO	12.314.323	6,4%	22.322.704	11,8%	-10.008.380	-44,8%
Disponibilidades	4.033.955	2,1%	14.189.606	7,5%	-10.155.651	-71,6%
Bienes de uso	6.712.247	3,5%	6.620.375	3,5%	91.872	1,4%
Otros activos	1.568.121	0,8%	1.512.523	0,8%	55.597	3,7%
PASIVOS	143.766.584	75,0%	142.676.151	75,3%	1.090.433	0,8%
PASIVO CON COSTO	135.069.015	70,5%	133.895.324	70,7%	1.173.691	1,0%
Obligaciones con el público	68.393.198	35,7%	72.243.762	38,1%	-3.850.564	-5,3%
Otras obligaciones financieras	67.475.817	35,2%	61.651.562	32,5%	5.824.255	9,4%
PASIVO SIN COSTO	8.697.569	4,5%	8.787.827	4,6%	-90.258	-1,0%
Cuentas por pagar y provisiones	5.665.200	3,0%	3.485.772	1,8%	2.179.428	62,5%
Otros pasivos	2.232.369	1,2%	5.295.055	2,8%	-3.062.686	-57,9%
PATRIMONIO	47.888.376	25,0%	46.813.834	24,7%	1.074.541	2,3%
Capital social	35.981.499	19,3%	35.179.981	18,5%	801.518	2,3%
Aportes patrimoniales no capitalizables	217	0,0%	217	0,0%	0	0,0%
Ajustes al patrimonio	557.808	0,3%	1.144.038	0,6%	-586.230	-51,2%
Reservas patrimoniales	7.864.861	4,1%	7.140.621	3,8%	724.240	10,1%
Utilidad neta del periodo anterior	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Utilidad bruta del periodo actual	2.483.971	1,3%	3.360.077	1,8%	-876.106	-26,0%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	191.654.960	100,0%	189.489.989	100,0%	2.164.974	1,1%

Los activos totales de **¢191.655** millones aumentaron **+¢2.165** millones con respecto al 2021 (**+1,1%**), producto combinado del aumento de las inversiones temporales en **+¢8.744** millones (**+42,6%**) y en la cartera de crédito neta de **+¢3.430** millones (**+2,3%**), bienes de uso por **+¢92** millones (**+1,4%**) y en otros activos por **+¢56** millones (**+3,7%**), así como una disminución en disponibilidades de **-¢10.158** millones (**-71,6%**), producto de obtener mejores rendimientos en inversiones.

La Cartera de Crédito acumulada para el periodo actual aumentó en **+3,73%**, producto del aumento en las colocaciones y disminución en las cancelaciones a terceros.

Los Pasivos Totales de **¢143.767** millones aumentaron **+¢1.090** millones con respecto al 2021 (**+0,8%**), producto combinado de la disminución de las obligaciones con el público y en el pasivo sin costo, así como un aumento en obligaciones financieras.

El Patrimonio fue de **¢47.888** millones, mostrando un crecimiento del **+2,3%** (**+¢1.075** millones) respecto al 2021, principalmente por el incremento en el capital social de **¢1.803** millones.

Cuadro N° 15

ESTADO DE RESULTADOS ACUMULADOS
AL MES DE DICIEMBRE DEL 2022 Y 2021
(Montos en miles de colones)

RUBROS	ACUM. A DICIEMBRE 2022		ACUM. A DICIEMBRE 2021		VARIACIONES	
	MONTO	%	MONTO	%	MONTO	%
INGRESOS	40.283.240	100,0%	30.865.374	100,0%	9.417.866	30,5%
INGRESOS POR INTERMEDIACION FINANCIERA	26.081.961	64,7%	27.336.983	88,6%	-1.275.022	-4,7%
Ingresos por créditos vigentes	24.879.807	61,8%	26.318.947	85,3%	-1.437.040	-5,5%
Intereses	24.174.046	60,0%	25.525.375	82,7%	-1.351.329	-5,3%
Comisiones sobre créditos	705.791	1,8%	791.472	2,6%	-85.711	-10,8%
Ingresos por inversiones temporales	1.202.153	3,0%	1.040.135	3,4%	162.017	15,6%
OTROS INGRESOS	14.201.280	35,3%	3.528.391	11,4%	10.672.889	304,9%
Comisiones por servicios	848.243	2,1%	271.872	0,9%	577.870	212,7%
Ingreso por recuperación cartera deprurada anteriormente	1.440.338	3,6%	670.301	2,2%	770.038	114,9%
Ingresos financieros por diferencial cambiario	11.786.757	29,3%	2.404.744	7,8%	9.382.012	389,1%
Otros ingresos operativos	124.943	0,3%	181.673	0,6%	-56.730	-22,7%
GASTOS	37.798.268	100,0%	27.515.197	100,0%	10.283.072	37,4%
GASTOS POR INTERMEDIACION FINANCIERA	10.075.605	26,7%	10.837.275	39,4%	-757.671	-7,0%
Gastos financieros - obligaciones con entidades	5.044.725	13,3%	5.502.508	20,0%	-457.783	-8,3%
Gastos financieros - obligaciones con el público	5.031.884	13,3%	6.334.771	23,0%	-2.998.887	-47,3%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	7.079.340	17,6%	7.739.863	28,1%	-1.360.522	-17,6%
Gastos de personal	4.313.337	11,4%	4.035.947	14,7%	277.390	6,9%
Gastos por servicios externos	936.111	2,5%	1.179.382	4,3%	-243.272	-20,6%
Gastos de movilidad y comunicaciones	153.052	0,4%	129.111	0,5%	23.941	18,5%
Gastos de infraestructura	1.216.972	3,2%	1.305.116	4,7%	-88.144	-6,8%
Gastos generales	1.259.258	3,3%	1.090.432	4,0%	168.827	15,4%
OTROS GASTOS	19.840.326	49,3%	8.938.650	32,5%	10.901.676	122,0%
Gastos incoables de créditos	5.088.331	14,9%	4.727.824	17,2%	360.507	7,6%
Gastos financieros por diferencial cambiario	11.890.089	31,5%	2.398.688	8,7%	9.491.392	395,7%
Otros gastos operativos	2.174.308	5,8%	1.855.309	6,0%	318.999	17,2%
Participaciones legales sobre utilidad	187.111	0,5%	188.370	0,7%	-1.259	-0,7%
UTILIDAD BRUTA DEL PERIODO	2.483.971	6,2%	3.350.077	10,9%	-866.106	-25,9%

Los ingresos totales acumulados fueron de **¢40.283** millones, mostraron un aumento de **+30,5%** (**+¢9.418** millones) respecto al 2021. El aumento es producto principalmente por la volatilidad que presentó el tipo de cambio dentro del periodo, el cual generó un aumento de los ingresos por diferencial cambiario de **¢9.382.012** millones de colones.

Los gastos de administración acumulados fueron de **¢7.879** millones, siendo mayores en un **+1,8%** respecto al 2021 (**+¢139** millones), debido a los proyectos que la organización requiere para fortalecer la estructura financiera de la cooperativa, tales como, sucursal virtual, transformación digital, tarjeta de crédito y firma digital.

La utilidad bruta de **¢2.484** millones, muestra una disminución de **-25,9%** con respecto al 2021 (**¢866** millones), y la utilidad neta fue de **¢2.268** millones; esto representa un decrecimiento de **-17,44%** (**¢479** millones), principalmente por la reservada de estimación sobre crédito que se realizó debido a la afectación de la ley de protección del salario mínimo.

Recomendaciones

1. Este Comité realiza en forma permanente un monitoreo sobre los activos, realizando los análisis y recomendaciones derivados de la cartera morosa de crédito, velando por mantener la deducción de los créditos con deudores con préstamos vigentes, seguimiento a los montos de la partida de incobrables y de los montos de liquidez que se requieren para ser sujetos de crédito a fin de garantizar el debido cumplimiento de acuerdo con el Plan Estratégico.

Capítulo V Comercialización

Se considera relevante la inclusión de temas relacionados con la Gerencia Comercial de nuestra Cooperativa, es de nuestra línea exponer el manejo de las relaciones con los Asociados y sus partes interesadas.

Según Acuerdo CV-151-22-EX se presentó en sesión un Informe consolidado en relación con la atención que se brinda a los asociados a través del sistema de filas, Call Center, Chatbot, WhatsApp, buzón de sugerencias y cuentas de correo

electrónico, con el detalle de la cantidad de transacciones y/o usuarios atendidas, tiempos de espera, su alcance, detalles etc.

Un planteamiento de mejora, en la actualidad el registro y captura de información se realiza por digitación por las plataformas, la dinámica anterior, da inicio al almacenamiento de información en las bases de datos, que sirven de insumo para la localización de los asociados en los diversos trámites y servicios que se brindan, entre ellos podemos referir: visitas, notificaciones etc. En la actualidad, los campos para el llenado de direcciones de entrada se completan de manera manual, sin una estandarización (se exceptúan los campos: Provincia, Cantón, Distrito), toda vez que nuestra infraestructura, difiere mucho en zonas urbanas y rurales, por ello están sujetas de error al llenado o inclusive a cambios que se generen en razón de eliminarse puntos de referencia como: paradas de autobuses, árboles, locales comerciales, rótulos, colores de casas, nombre de barrios, entre otros objetos o señalización que se utilizan para registrar una dirección o bien hasta una indicación cardinal incorrecta.

Se puede valorar, capturar el punto de localización georreferenciado, permitiendo: recolectar, almacenar y extraer una ubicación por coordenadas de mapa y así asignar una ubicación geográfica, que de manera posterior facilitaría un nuevo desplazamiento al sitio, sin necesidad de acudir a datos escritos, si no, a la utilización de aplicaciones de tráfico y navegación como Waze o Google Maps, considerando, almacenar de forma paralela al método de direcciones de llenado tradicional, un almacenamiento de direcciones georreferenciadas. Es un medio preciso de localización y registro de asociados

para los servicios y productos que se desarrollan. Paralelo con el planteamiento de mejora para la captura de direcciones georreferenciadas, igualmente puede considerarse la utilización de dispositivos móviles como teléfono celular o tablet con conectividad, se puede generar el registro de dirección por geolocalización al generarse un mecanismo simple para la ubicación de asociados, de la mano con las tecnologías de desplazamiento que en la actualidad existen.

Existe la posibilidad que se pueda contar con tecnologías de ubicación como el Google Maps Timeline, como historial de ubicaciones que crea rutas, un mapa personal de los lugares que frecuentemente visitas, las rutas y viajes, para obtener experiencias personalizadas como recomendaciones de productos y servicios que ofrece la Cooperativa y los convenios de casas comerciales y que pueden satisfacer plenamente las necesidades de los Asociados y sus familiares, o bien, se consolida una base de datos, que permitiría brindar información inclusive para la toma de decisiones, siendo que sería posible establecer concentración de grupos de asociados por localización.

Recomendaciones

1. A la Administración, mantener en forma permanente un monitoreo sobre las actividades comerciales a fin de verificar su crecimiento de acuerdo con el uso de las tecnologías de información y comunicación como lo relacionado con Georreferenciación y Geolocalización para mapear.

Situación del Sector Privado

Mediante acuerdo CV-31-23-OR, se solicita la información sobre las afiliaciones, impacto, acciones, planificación y crecimiento respecto a la apertura al sector privado a febrero 2023 Coopecaja R.L. Desde la apertura al Sector Privado, la cooperativa año con año se ha trabajado por incrementar la participación en el Sector Privado alcanzando a la fecha un total de **3.067** asociados al cierre del mes de febrero. A nivel general esto representa el **37%** de las afiliaciones totales desde la apertura al Sector Privado y si se considera solamente el último mes, el **60%** de las afiliaciones fueron de este segmento de mercado.

Gráfico N° 11



Fuente: Gerencia Comercial

En el segundo año de apertura se incrementó el esfuerzo de afiliación para el sector privado dado el impacto que se tuvo con los sistemas informáticos del Sector Público y lo cual impactó directamente la colocación de productos, por lo tanto, se hizo un mayor esfuerzo para incrementar la penetración del Sector Privado para mantener la captación de recursos.

Recomendación

1. Que la Administración valore que el Asociado tenga alcance aquellas tecnologías y herramientas que faciliten y promuevan la fidelidad y que posicionen la calidad de la atención de la Cooperativa con el fin de impactar positivamente en el mejoramiento del servicio a nuestros Asociados y posicionar la calidez como nuestra ventaja competitiva, en el sentido que nos enfocamos en las relaciones, no en las transacciones.

Capítulo VI Trazabilidad a Proyectos Estratégicos

Como parte de la necesidad de dar respuesta a los diferentes aspectos evidenciados en este informe, el Consejo de Administración en conjunto con la Administración, se han planteado la necesidad de buscar nuevos negocios. A continuación, presentamos desglose de análisis realizado a los proyectos dentro de la cooperativa:

Informe de la Oficina de Proyectos y Nuevos Negocios del año 2023

El 2022 fue un año importante para el avance en las iniciativas estratégicas de la cooperativa, fue un año para ejecutar proyectos de gran envergadura y establecer los análisis necesarios para la toma de decisiones y el camino que deberá llevar los nuevos proyectos y negocios.

Adicionalmente, se establecieron las bases y se realizó un estudio amplio sobre las implicaciones de la cooperativa al convertirse en Grupo Financiero para así tener apertura hacia nuevos segmentos y servicios.

En los focus groups realizados por medio de la consultoría estratégica se validaron las iniciativas con apoyo de los asociados participantes. Y ahora, el 2023 muestra una perspectiva positiva para la implementación de estos proyectos que sin duda serán de gran valor para todas nuestras familias.

Proyectos Sucursal virtual / Transformación digital

Se finaliza con la mayoría de los proyectos, a la fecha del presente informe se han finalizado:

- Bus de microservicios.
- Proceso de afiliación en línea.
- Módulo de beneficios sociales.
- Nueva página web.
- Nuevas funcionalidades en página transaccional.
- Nuevas funcionalidades en Chatbot.
- Nuevas funcionalidades en el CRM.
- Nuevos procesos automatizados (RPA).

A la fecha solo está en proceso la iniciativa de Actualización de datos, que a la fecha se lleva el **50%** del desarrollo.

Se realiza un proceso para la generación de nuevas ideas de negocio, planteando de esta forma los proyectos que se ejecutaran en el periodo 2023; este contempla una recopilación de ideas de todos los colaboradores y sobre todo un proceso de escucha a nuestro asociado.

Cotizador de crédito

Se finaliza el proyecto de Cotizador de Crédito, ya la herramienta se encuentra en producción y entregada a los encargados de negocio para su uso. Se realizan todos los ajustes en la página web informativa para habilitar el servicio. De igual manera se realiza el contenido multimedia que se desplegará en los distintos canales.

Gestor documental

La implementación se encuentra lista, se avanza con la digitalización de históricos casi al **100%** (se pretende finalizar con este histórico en el primer trimestre del 2023). Ya las áreas operativas se encuentran digitalizando su día a día de manera permanente. De igual manera se realizan las integraciones con varias de las herramientas habilitadas en la estrategia de transformación digital para que se almacene la información en línea.

Satelitales

Se enumeran los proyectos satelitales que se están desarrollando:

Costeo basado en actividades:

Se avanza con la implementación e integración del módulo de costos basado en actividades; este conlleva una integración contable con nuestro sistema core, con el objetivo de mantener mejor control de los costos operativos; permitiendo la generación de reportes varios para la toma de decisiones.

Netsuite:

Este proyecto tiene como finalidad digitalizar los módulos de: Presupuesto, Compras, Proveedores, Cuentas por pagar y Acreedores. Se finaliza la etapa de análisis y diseño de la solución, base para iniciar con el desarrollo y construcción de los distintos elementos que componen el sistema, incluyendo los procesos de integración con el core actual de la cooperativa.

Corresponsalía

Aprovechando la inversión accionaria que realiza Coopecaja en Grupo Empresarial Cooperativo, se firmó con ellos un contrato para brindar los servicios de corresponsalía, servicio que consiste en aprovechar la infraestructura que tienen desplegados en varios puntos del país mediante el servicio Hey. Así entonces, la cooperativa logra habilitar servicios varios como pagos, abonos a cuentas y retiros de dinero en más de **2.500** puntos a lo largo y ancho del país, permitiendo el cumplimiento de la estrategia de transformación digital que abarcaba una mejora a los servicios físicos para las personas menos digitalizadas o que el acceso a internet este más limitado.

Seguro

- En octubre 2022 el Consejo de Administración, después de analizar el caso de negocio y el estudio de factibilidad, aprobó el primer proyecto estratégico: La creación de la Correduría de seguros.
- Actualmente se está trabajando en las bases para la creación de esta.

Educación

- El proyecto de educación fue presentado en diciembre 2022 y ahora se presentará el estudio de factibilidad con información adicional solicitada para la toma de decisiones por parte del Consejo de Administración.
- Este proyecto pretende brindar mayor acceso a educación técnica para todos los asociados y sus familias.

Servicios funerarios

- Se estableció el modelo de negocio relacionado a servicios funerarios y esto dio la base para el estudio de factibilidad que será presentado a inicios de 2023.
- Parte de la negociación incluyó la valoración de varios proveedores del servicio y la conveniencia de cara a nuestros asociados.

Factoreo

- Se logró finalizar un análisis amplio de riesgos, legal, financiero y operativo sobre el tema de factoreo. El

próximo paso será validarlo con la Gerencia y presentar el caso de negocio para la toma de decisiones.

- Este servicio beneficiaría a las Pymes al brindarles liquidez y capital de trabajo.

Fuente: La Gerencia.

Recomendaciones

1. Se recomienda al Consejo de Administración y a la Gerencia, que el Plan Estratégico incluya el número de proyectos estratégicos que se estima se puedan llevar a cabo dentro del período anual vigente y se enfoque en los proyectos cuya factibilidad esté comprobada que obtendrá réditos para la Cooperativa.

Capítulo VII Varios

Situación Morosidad Cartera Crédito

Mediante Acuerdo CV-31-23-OR, se solicita la gestión del Área de Cobros, en primera instancia con un consolidado de la morosidad de la cartera de créditos de enero a diciembre 2022. Por lo anterior, se evidencia las gestiones de cobro a los posibles o actuales morosos, los esfuerzos realizados para evitar seguir estimando en gran proporción.

La morosidad en el año 2022 ha mantenido buenos indicadores de morosidad, se ha realizado un gran esfuerzo, debido

que la protección del salario mínimo ha hecho que la cantidad de deudores haya aumentado, así como los porcentajes que históricamente tenía la cooperativa.

Gráfico N° 12



Fuente: Área de Cobros Coopecaja R.L.

Situación Cartera Pensionados

Se detalla en el siguiente cuadro el comportamiento de la cartera de pensionados durante el año 2022, el cual incluye los pensionados del Poder Judicial, Pensionados Vencidos y Pensionados Adelantados, el cual presentó el mayor porcentaje de morosidad en diciembre 2022, no obstante, gracias a la gestión de cobro este indicado volvió a los porcentajes presentados en los primeros meses del año.

Cuadro N° 16

Mes	Cartera	Morosidad	% de acuerdo a la cartera
ene-22	₡ 23.513,21	₡ 504,48	2,1%
feb-22	₡ 23.316,70	₡ 504,45	2,2%
mar-22	₡ 23.357,48	₡ 519,88	2,2%
abr-22	₡ 23.271,83	₡ 570,62	2,5%
may-22	₡ 23.057,93	₡ 429,02	1,9%
jun-22	₡ 22.921,06	₡ 575,75	2,5%
jul-22	₡ 22.926,68	₡ 608,57	2,7%
ago-22	₡ 22.708,36	₡ 684,84	3,0%
sep-22	₡ 22.757,47	₡ 709,52	3,1%
oct-22	₡ 22.397,41	₡ 658,00	2,9%
nov-22	₡ 22.158,83	₡ 531,06	2,4%
dic-22	₡ 21.931,46	₡ 1.236,92	5,6%
En millones de colones			

Situación Salario Inembargable

Desde el año 2020 se aprobó una Ley que permite rebajar las cuotas de crédito a asociados que reciben un salario mensual neto menor actualmente por el monto de: **₡236.665,44** colones y sin embargo por interpretaciones del Ministerio de Hacienda que cambió el orden de prioridad de deducciones,

la Cooperativa se ha visto afectada al no disponer de esas sumas y como consecuencia de ello, la morosidad se ha incrementado en este grupo de deudores que a pesar de representar un porcentaje bajo del total de la cartera, lo cierto es que representa un problema.

Por lo anterior, mediante acuerdo CV-121-22-EX con fecha 29 de julio, 2022 se solicita a la Administración, un Informe de las acciones que se están planificando, para mitigar el riesgo con respecto a la situación de morosidad, por el impacto de la aplicación de protección al salario mínimo por parte del Ministerio de Hacienda y demás instituciones públicas con convenio de deducción de planilla de acuerdo con la Ley de Usura N° 9918.

Con fines de seguimiento, se envía un acuerdo CV-207-22-OR con fecha 14 de noviembre 2022 debido al riesgo latente ante las diversas manifestaciones en diferentes medios y foros respecto a la aplicación de las deducciones al salario mínimo inembargable para las personas trabajadoras de la CCSS, que están por debajo del umbral. A fin de conocer las medidas que se están considerando por parte de la Alta administración, a fin de mitigar los efectos, así como el riesgo reputacional o de otra índole para la Cooperativa.

Recomendaciones

1. Continuar con las gestiones que se realizan actualmente y en forma conjunta con otras Cooperativas, con el Ministerio de Hacienda y la CCSS, para lograr la aplicación estricta de la Ley en los casos en que el asociado con créditos vigentes antes del 2020 y que reciben

menos de **¢236.665,44** colones mensuales, les sean rebajadas las cuotas de obligaciones de crédito que mantienen en la Cooperativa.

Sistema Gestión de la Calidad Norma INTE ISO 9001:2015

Mediante acuerdo CV-31-23-OR, se solicitó un Informe emitido por la coordinadora de calidad para informar sobre el avance del sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa, asimismo, señalar los aspectos más importantes en los cambios y las gestiones realizadas en el 2022 al 15 de febrero de 2023. El sistema de gestión de calidad procura mejorar cada día la ejecución de los procesos definidos por COOPECAJA en el macroproceso, los cuales están supeditados a una mejora continua y actualización, buscando la Gerencia en todo momento incentivar las mejores prácticas en la ejecución de las funciones.

En fin, se ha logrado madurar el sistema de gestión de calidad de COOPECAJA procurando alcanzar los mejores estándares en la ejecución de los procesos con el fin de facultar a la organización para obtener resultados superiores de cara a la calidad en el servicio de los asociados.

Recomendación

1. Que la Administración, basado en el principio de mejora continua, mantenga la certificación del sistema de gestión de la calidad, así como otras posibles normas que permitan una mayor eficacia y eficiencia en la gestión

de Coopecaja a fin de sea consolidada para próximas auditorías externas.

Sucursales y Puntos de Servicio

Como parte del seguimiento a la gestión de las Sucursales y Puntos de Servicio, acorde con el Plan de Trabajo 2022-2023 se enviaron acuerdos para la solicitud y presentación de los Informes de Gestión con el siguiente detalle:

Cuadro 17

Informes de Gestión Periodo 2022-2023		
Sucursal	Fecha	Acuerdo
Oficinas Centrales	01 de agosto, 2022	CV-131-22-OR
Desamparados	01 de agosto, 2022	CV-132-22-OR
Heredia	29 de agosto, 2022	CV-149-22-EX
Pérez Zeledón	21 de noviembre, 2022	CV-216-22-OR
Puntarenas	31 de octubre, 2022	CV-196-22-EX
Alajuela	26 de septiembre, 2022	CV-173-22-EX
Liberia	19 de diciembre, 2022	CV-238-22-EX
Limón	16 de enero, 2023	CV-010-23-OR

Fuente: elaboración propia.

Aunado a la presentación de un consolidado de un Informe Financiero por Sucursal, con la colocación real versus lo proyectado, el estado de resultados y la evolución de asociados (afiliaciones reales versus meta), por el Gerente Financiero Máster Franklin Jiménez Ramírez.

Recomendaciones

1. Que el Consejo de Administración y la Gerencia, analicen y consideren con detalle todo lo aspectos fundamentales propio de la gestión Sucursales y Puntos de Servicio, y evalúe permanentemente la rentabilidad generada, con fin de garantizar una indudable rentabilidad con estos.

Asesorías Externas

Con base al Acuerdo CV-31-23-OR se solicitó un informe a la Administración con el detalle de las asesorías externas contratadas de marzo 2022 a febrero 2023 para los efectos requeridos y el costo incurrido. En análisis documental se realizaron 2 contrataciones por monto en colones que oscilan entre **¢1.044.798,00** y **¢3.706.400,00** millones de colones y 9 contrataciones por monto en dólares que oscilan entre **\$3.390,00** y **\$67.800,00** millones de colones. Para lo anterior, se basan en un rango de aprobación, en concordancia a normativa interna del Reglamento de Compras, con el siguiente detalle:

Cuadro 18

Rango	Responsable
Hasta 5 millones.	Administración y Gerencia.
Hasta 15 millones.	Comisión Administrativa de Compras.
Hasta 50 millones.	Comité de Compras.
Y más de 50 millones.	Consejo de Administración

Fuente: Reglamento de Compras.

Conclusión

Este Comité procedió a recibir los informes correspondientes, de las contrataciones y asesorías realizadas.

Recomendación

1. Que el Consejo de Administración y la Gerencia valoren potencializar el uso de la asesora legal con que cuenta la cooperativa y dejar las contrataciones para los casos que sean estrictamente necesarios, lo anterior a fin de mantener racionalización de los recursos financieros.

Edificio Actual y Antiguo

Este Comité desde el inicio del proyecto, de forma permanente planificó un adecuado y permanente seguimiento, para cumplir tiempo y en forma con nuestra labor de informar a los Delegados (as). Este Comité ha sido vigilante de cada uno de esos actos por lo que mediante el Acuerdo CV-31-23-OR, se solicita brindar el detalle de los costos de mantenimiento del edificio principal de Coopecaja R.L:

Cuadro N° 19

Frecuencia de mantenimientos	Rubro	Costo unitario	Costo anual
12	*Meses de Servicio Handyman para realizar labores de mantenimiento correctivo de infraestructura en edificio Central como en sucursales de Coopecaja R.L. Un operario de planta de Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm - Sábados 8:00 am a 12:00 pm	€1 752 275,28	€21 027 303,38
12	**Reintegro para compra de materiales para oficinas centrales y sucursales de Coopecaja R.L (Caja chica)	€3 000 000,00	€36 000 000,00
6	Limpieza del ducto de elevadores	€849 771,53	€5 098 629,18
12	Mantenimiento de Elevadores	€844 680,04	€10 136 160,44
4	Plantas Eléctricas (Oficinas Centrales, Sucursales y Unidad Móvil)	€482 103,44	€1 928 413,75
2	Panales fotovoltaicos y ducto barras	€1 037 017,94	€2 074 035,87
4	Bombas de agua	€685 387,77	€2 741 551,10
1	Limpieza fachada nuevo edificio (incluye limpieza profunda)	€5 416 476,39	€5 416 476,39
4	Aires acondicionados Oficinas Centrales (no incluye cuartos de TI)	€4 093 390,52	€16 373 562,07
4	Aires acondicionados cuartos de TI en Oficinas Centrales	€676 396,30	€2 705 585,21
Totales			€103 501 717,39

Fuente: Gerencia

Cada uno de estos mantenimientos y su frecuencia, corresponden a las recomendaciones del fabricante de estos equipos para alargar su vida útil y evitar accidentes. Por esta razón, existe un contrato de mantenimiento preventivo-correctivo para todas las oficinas de la cooperativa.

En cuanto a la situación del edificio antiguo de la cooperativa, este dejó de ser alquilado por la CCSS en septiembre 2021. Adicionalmente se indica que el antiguo edificio de la cooperativa se encuentra en venta al valor en libros. Se ha tenido varias ofertas de venta, sin embargo, el precio ofertado es muy inferior al valor en libros.

Recomendaciones

1. Que la Administración, garantice el buen funcionamiento del inmueble y su mantenimiento preventivo y en caso de alguna remodelación, ampliación y/o mejora en el edificio se informe para el debido seguimiento del Comité de Vigilancia.

Gestión Talento Humano

Se envía acuerdo CV-119-22-EX a la Administración relacionado con las Actas Ordinarias N° 1.465 y N°1.466 del Consejo de Administración con base a los acuerdos CA-149-22 OR y CA-152-22 OR, de solicitud de un Informe en relación sobre la plaza del Supervisor de Captación y las nueve plazas de Auxiliares Administrativo con los detalles de dicha aprobación, y del comportamiento del crecimiento de las plazas de los colaboradores (as) en los últimos dos años. Lo anterior, relacionados con la gestión cobratoria de la cartera de crédito.

Mediante acuerdo CV-39-23-OR, se solicitó el detalle de los empleados (as) por Área y Sucursal adscritos, así como la cantidad total de la planilla. Además de indicar cuáles son plazas nuevas y cuales son sustituciones (por tema de jubilación, renuncia o incapacidad). Actualmente se tiene un total de 194 colaboradores activos, de los cuales **25** tienen un puesto con contrato temporal y **169** en un puesto de contrato indefinido.

Recomendaciones

1. Mantener un eficiente crecimiento del personal de la cooperativa
2. Para la Administración y Consejo de Administración se valoren todas las medidas de contratación de personal posibles para garantizar los servicios, como lo es la figura de contratación Outsourcing y tercerización.

Informe modalidad de Teletrabajo en la Cooperativa:

Durante el año 2020 y vinculado a la situación que se vivió a causa de la pandemia, Coopecaja en pro de resguardar la vida de sus colaboradores, acoge el teletrabajo como una nueva modalidad de trabajo en la organización. Ante lo cual se definió el instructivo de teletrabajo y documentos relevantes que “regulan” los lineamientos para ejercer el teletrabajo desde los puestos que corresponde, ya que debe quedar claro que no todos los puestos por la naturaleza de sus funciones son teletrabajables, por ende, se debe de cumplir una serie de requisitos y características que en coordinación con el área de recursos humanos y cada Jefatura de área debe ser validado.

Actualmente en la organización, **114** de los **194** colaboradores de la organización ejercen sus funciones de manera teletrabajable, dicha cifra representa el **59%** de los colaboradores. Importante hay que mencionar que, el teletrabajo en Coopecaja se está manejando de manera rotativa, es decir los colaboradores alternan el trabajo en casa y también deben realizar su trabajo en oficina, para ello existe una calendarización previa que permite dicha coordinación.

Alineado a lo anterior, se implementó la utilización de un software que nos permite gestionar la productividad de la gestión de los colaboradores, por medio de dicha plataforma llamada “Effiwork”, así como también permite optimizar y administrar mejor el tiempo que utilizan las personas en la ejecución de sus labores, por medio de indicadores muy bien definidos.

Dentro de los beneficios que nos ofrece el teletrabajo está el equilibrio entre lo laboral y lo personal, ya que, al implementar dicha modalidad, los colaboradores reducen tiempos de traslado a la oficina, reducción de costos en los medios de transporte y recursos de traslado, así como también nos permite continuar cuidando la salud integral de nuestros colaboradores.

Recomendaciones

1. Que la Administración vele por las condiciones laborales y beneficios para retener el talento humano, con el fin de convertir a la Cooperativa en una de las entidades más competitivas del sector.

Capacitación y Formación impartida a Directores (as) durante el periodo 2022-2023

Por acuerdo CV-31-23-OR, se solicita el Informe de las capacitaciones y pasantías que tuvieron participación los miembros de los diferentes órganos sociales, en el periodo comprendido entre marzo 2022 a febrero 2023. Durante el periodo mencionado, se evidenció la participación de los directores en 07 programas específicos, los cuales se indican a continuación:

- Convención de clientes Smartsoft 2022.
- Camino a la Cumbre Latinoamericana de Management 2022.
- Taller de análisis financiero básico.
- Quiere ser un líder... Exitoso... éstas son las habilidades que requiere.
- Programa virtual de formación anual en Gobierno Corporativo y Riesgos Edición 2022.
- La idoneidad en los órganos sociales de las cooperativas de ahorro y crédito.
- Convivio Anual Cooperativo de Órganos Sociales.

Fuente: Recursos Humanos Coopecaja R.L.

Consulte este enlace para visualización del documento en formato PDF

<https://me-qr.com/es/mobile/pdf/13516286>



Es importante mencionar, que las capacitaciones impartidas, fueron alineadas al desarrollo tanto de habilidades blandas como de habilidades técnicas, requeridas para el ejercicio de sus funciones.

Por otra parte, se organizó por parte de la Administración una Charla de Inducción para Directores (as) ADN Coopecaja, programado en dos sesiones los miércoles 20 y 27 de julio, de 4 a 8 pm, mediante plataforma Zoom.

Recomendaciones

1. Que el Consejo de Administración y la Gerencia, continúen con la práctica de las sesiones con la modalidad virtual que garantiza un mecanismo para reducir los costos asociados en materia de viáticos y alimentación, orientado a una racionalización de los recursos financieros.

Dietas y Pago de Viáticos Directores (as) durante el periodo 2022-2023

Este Comité verifica diligentemente que el pago de dietas a los directores se efectúa según la normativa establecida para los efectos, como lo es la Política de Pago de Dietas aprobado en la Asamblea año 2015. Durante este periodo, entró a regir el aumento establecido en la citada política, correspondiendo un **7,78%** IPC. Por otra parte, se realizó la revisión contra asistencia, aunado a ello se realiza la revisión de pago de viáticos los cuales ascienden a un total de viáticos por **¢227.090** de marzo 22 a febrero 23, de igual manera apegado a lo estipulado en la Reglamentación que rige.

Capítulo VIII: Seguimientos

Patente de Investigación Covid-19

Se realiza un seguimiento de la Patente de Investigación Covid-19 para registro de propiedad intelectual de patente de producto farmacéutico que coadyude en la lucha contra la pandemia originada por el Covid-19, con base a la revisión de la matriz de pendientes 2022-2023, se enviaron sendos acuerdos CV-148-22-EX y CV-23-23-EX.

En esa línea, se envió el acuerdo CV-049-23-OR con base en el Informe Comité de Vigilancia 2021, en el apartado Patente de Investigación Covid-19, en el punto VI. Los desembolsos se cancelaron con la partida presupuestaria de “promoción y publicidad”, quedando un remanente por un monto de **\$10.869,59** a la espera de la factura que respalda dicho gasto, sin preverse que se realicen más desembolsos para el año 2022.

Por lo anterior, se solicita el detalle de la siguiente información:

- A. La fecha de pago y la factura del remanente por un monto de **\$10.869,59**
- B. El historial de facturas de los anteriores desembolsos que se cancelaron tanto de la partida de Reserva Bienestar Social como de la partida presupuestaria de “Promoción y Publicidad”.

- C. Verificar que, desde marzo a la fecha, no se haya efectuado más desembolsos de los años 2022-2023 al Bufete Morgan Lewis. *ACUERDO FIRME.*

En relación con el punto a) cabe indicar que el remanente de los **\$10.869,59** se han girado a la fecha la suma total de **\$8.220,85**, quedando un saldo pendiente por girar de **\$2.648,74**. Ahora bien este punto se vincula al punto c) donde cabe indicar que el monto girado ha sido durante el año 2022 y 2023 al Bufete Morgan Lewis, ya que se ejecuta contra facturas enviadas por los señores del Bufete.

Modelo tarifario del convenio con el Fondo Mutual CCSS

El Comité de Vigilancia con base al Plan de Trabajo 2022-2023, solicita los contratos vigentes de subarrendamiento de las Sucursales de Puntarenas y Liberia que mantiene espacio físico con el Fondo Mutual CCSS que surge por una recomendación del Informe de este Comité del año 2019, específicamente en el apartado Modelo Tarifario del Convenio con el Fondo Mutual recomienda; que los contratos de subarriendo correspondiente a las Sucursales de Puntarenas y Liberia y según el Informe de la firma especializada en la toma de decisiones en desarrollos inmobiliarios, Baeza & Asociados con el fin equiparar los montos de subarriendo con respecto a los contratos con las Sucursales de Pérez Zeledón y Limón.

En consulta con la Administración, se indica que la cooperativa actualmente cuenta con contratos firmados por ambas partes, en donde se detalla el costo de arrendamiento por ubicación. La renovación de los contratos es automática de forma anual ello previa comunicación entre las partes, así como la aplicación del aumento anual establecido en la cláusula N° 7 en cada uno de los contratos que define un ajuste desde un **5%** en el caso de Limón y de un **10%** para los demás puntos arrendados. Se adjunta el detalle en la tabla N° 14 de las fechas de firma de cada contrato.

Cuadro N° 20

Tabla#1, Fechas de contratos

Sucursal o Punto de Servicio	Firma del Contrato	Vencimiento
Punto de Servicio Pérez Zeledón	6 de marzo del 2020	6 de marzo de 2023
Punto de Servicio Limón	12 de mayo del 2020	12 de mayo de 2022
Sucursal Liberia	30 de setiembre del 2019	30 de setiembre de 2022
Sucursal Puntarenas	29 de noviembre de 2018	29 de noviembre de 2022

Fuente propia

Como parte de los controles internos de la administración, en el año 2022 se contrató los servicios de un perito para que realizara una la valoración in situ de estos espacios que se arriendan al Fondo Mutual y con ello la administración cuente con criterios técnicos sobre las tarifas establecidas y si estas son acordes a la realidad del negocio, se muestra el dato en la tabla N° 16

Cuadro N° 21

Tabla #2, Detalle costo según peritaje vrs cobro contrato a la fecha

Sucursal o Punto de Servicio	Según Perito	Según Contrato
Punto de Servicio Pérez Zeledón	€22.312.50	€1.046.500.00
Punto de Servicio Limón	€44.375.00	€957.948.84
Sucursal Liberia	€90.900.00	€224.516.87
Sucursal Puntarenas	€68.760.00	€376.008.00

Fuente: estudio peritaje feb 2022

Por otra parte, se informa por solicitud de Acuerdo CV-40-23-OR, que contablemente estos subarriendos se han facturado a partir de diciembre marzo 2022 a enero 2023, un ingreso cercano a los **€30.143.585** millones de colones, por pago de alquiler de los espacios físicos en cuatro sucursales al Fondo Mutual CCSS. Estos ingresos se registran a la Reserva de Bienestar Social, con el siguiente detalle:

Cuadro N° 22

INGRESOS POR ALQUILER DE ESPACIOS FÍSICOS AL FONDO MUTUAL CCSS
PERIODO MARZO 2022 A ENERO 2023
en colones

MESES	SUB TOTAL	IVA.	TOTAL GENERAL
Marzo 22	2.420.912	314.719	2.735.631
Abril 22	2.452.897	318.877	2.771.774
Mayo 22	2.477.939	322.132	2.800.071
Junio 22	2.510.680	326.388	2.837.069
Julio 22	2.484.921	323.040	2.807.961
Agosto 22	2.444.330	317.763	2.762.093
Setiembre 22	2.414.180	313.843	2.728.023
Octubre 22	2.390.280	310.736	2.701.016
Noviembre 22	2.349.578	305.445	2.655.023
Diciembre 22	579.490	75.334	654.824
Enero 23	4.150.532	539.569	4.690.101
Total general	26.675.739	3.467.846	30.143.585

Adicionalmente, cabe indicar que estos ingresos se registran mensualmente en la cuenta contable de la Reserva de Bienestar Social, en esta, no se incluye el impuesto de ventas y ni la renta de capital inmobiliario.

Recomendaciones

1. Al Consejo de Administración y la Gerencia, realizar las mediciones en términos cuantitativos con los contratos vigentes de subarrendamiento con las Sucursales de Liberia y Puntarenas del convenio con el Fondo Mutual, para equipararlos con los contratos de Sucursales de Pérez Zeledón y Limón con el escenario más beneficioso para la Cooperativa, específicamente con la Reserva de Bienestar Social.

Análisis de Datos

Los negocios triunfadores se basan en el análisis de datos y en la observación del comportamiento de las personas. Es imperativo el uso de la inteligencia artificial dentro del proceso de la transformación digital, específicamente sobre los datos de los expedientes y transacciones diarias para anticipar riesgo y conocer oportunidades

Con esta visión, es necesario conocer las experiencias exitosas en la innovación digital de los servicios con enfoque al cliente en las empresas del sector, si bien, estamos encaminados en el sendero de los avances de la transformación digital, es importante conocer las experiencias de empresas y países que van a la vanguardia en enfoques, herramientas y el uso y protección de la información para que podamos definir la estrategia de digitalización de la Cooperativa al estilo de las mejores organizaciones del mundo.

El objetivo a largo plazo que se debe plantear es el aprovechamiento de las bases de datos recolectadas con el transcurrir del tiempo, para permitir nuevos avances, de tal manera que el registro digital funcione para dar seguimiento a las relaciones con el Asociado, pero que también sirvan también para lanzar proyecciones para mejorar el bienestar de los Asociados y sus familiares.

Se requiere pasar del registro a la predicción, para llegar a convertir esos datos en información valiosa para la estrategia y para cada Asociado, de tal forma que nos permita tomar decisiones anticipadas y tomar acciones con tiempo para mejorar el bienestar. Al contar con una base de datos sólida, la cual está en pleno crecimiento, lo cual nos permitirá avanzar hacia tecnologías de cuarta revolución industrial, como el *Big Data, Inteligencia Artificial e Internet¹ de las cosas*, en beneficio de los Asociados. El desarrollo en la organización como un punto de intersección entre las bases de datos de los Asociados, la inteligencia artificial (donde las máquinas procesan datos por sí mismas para llegar a conclusiones no solicitadas) y la conectividad (para tener resultados en tiempo real). ¹Libro- Impacto de los Datos en el Negocio, ADEN

Otros grandes aspectos vigilados por estas soluciones es la custodia de los datos desde el punto de vista de la seguridad informática y desde el punto de vista de la información anónima, es decir, de la capacidad de extraer datos necesarios para tomar decisiones asegurando a la misma vez que los datos individuales sigan siendo privados.

Además de conocer las herramientas que han demostrado mejores resultados en usar los datos de los expedientes digi-

tales para anticipar estrategias y/o condiciones y, por lo tanto, sean sujeto de estudio para poder ofrecerle a los Asociados según su perfil, un paquete hecho a la medida.

Recomendaciones

1. Que, tanto la Gerencia como el Consejo de Administración, valoren tomar acciones para fortalecer las actuales soluciones digitales para los Asociados con un estándar avanzado en materia de seguridad digital aplicados al giro del negocio y vinculados estrictamente con los objetivos del Plan Estratégico.

Asesorías legales para atención de consultas de los suplentes de los órganos sociales.

Este Comité solicitó por acuerdo CV-236-22-OR el detalle de los costos asociados referente a las asesorías externas legales para atender las solicitudes de información y demás de los Directores (as) en condición de Suplentes de los diferentes Órganos Sociales que forman parte de la Dirigencia, del periodo comprendido entre el año 2016 al corte de la última solicitud remitida por este grupo de compañeros (as).

Para la atención de las solicitudes de los suplentes se requirió un total de 12 horas hombre lo cual se estima en un total de **\$1.930,00**, importante indicar que dichas solicitudes son reiterativas.

Mediante acuerdo CV-237-22-OR, se solicitó valorar la revisión de los reglamentos y normativa que nos rige y se actualice

incorporando los criterios legales emitidos por las diferentes instancias referente a las potestades de los Suplentes en la Cooperativa.

Recomendación

1. Al Consejo de Administración, que ante las reiteradas consultas se atiendan mediante la asesoría legal de la cooperativa, a fin de no generar gastos para brindar respuestas a los solicitantes.

Protocolo para el Abordaje ante Denuncias

El Comité comisionó a los Directores Oscar Arias y Hazel Martínez para que presenten una propuesta para el abordaje de las denuncias que se presentan en la Cooperativa, con el fin que la Administración valore la pertinencia de incorporarlo en la normativa de la organización. Lo anterior, con el propósito que cuente con un instrumento que regule el accionar ante este tipo de denuncias.

Política conflicto de Intereses.

Mediante acuerdo CV-084-22 OR se solicita al Consejo de Administración se someta a valoración nuevamente la propuesta de la Política sobre Conflicto de Intereses, planteada por la anterior Asesora Legal de la Cooperativa, en lugar del compendio aprobado el año anterior para que se ajuste a lo estipulado en el acuerdo SUGEF 16-16.

Recomendación

1. Que el Consejo de Administración valore la revisión del actual compendio de normas denominado Política Conflicto de Intereses y se amplie la normativa de la cooperativa mediante una política que permita fortalecer el cumplimiento de lo establecido en el Acuerdo SUGEF 16-16.

Contrato Evoting

Mediante acuerdo CV-162-22-OR con fecha 12 de septiembre 2022, se solicitó al Comité de Nominaciones una ampliación respecto al contrato del sistema de votación (Evoting), costos y pago, cuya contratación fue de naturaleza contrato de servicio, que no estaba incluido en el Informe Final del Proceso Electoral 2022.

En esa línea, a través del acuerdo CA-197-22 de fecha 31 de octubre de 2022, se solicita una copia del contrato de servicio suscrito entre la Cooperativa y la empresa Evoting contratada para la plataforma del proceso de votación de Asamblea 2022.

Reflexión final

Estimados (as) Delegados (as), en este periodo 2022-2023 que el rol del Comité adquiere toda su relevancia con la fiscalización de todas las cuentas y operaciones realizadas por la Cooperativa, con la situación actual en el que el modelo de desarrollo de la Cooperativa debe responder a los desafíos de las repercusiones de la Guerra Ucrania-Rusia, alta inflación y costo de la vida, se plantea una serie de retos y desafíos, que deben ser analizados y que no son ajenos a las gestiones que, como órgano social debemos realizar

Este Informe es el resultado de un extenso proceso de revisión documental, trabajo en equipo, investigación, amplias consultas, seguimiento y recopilación en el que ha participado un extenso y diverso grupo de colaboradores (as) de toda la Cooperativa, quienes, mediante su asistencia a las sesiones, con el suministro de información, la lectura analítica y crítica de la documentación, potenciaron los objetivos de esta rendición de cuentas.

Nos sometemos a su consideración en conjunto con las observaciones y recomendaciones planteadas para ayudar a la Cooperativa, a mejorar y lograr la eficiencia y nos ponemos a la disposición para aclarar cualquier consulta y/o sugerencia y se insta para continuar con el objetivo de señalar sanas medidas para fortalecer la gestión de Coopecaja.



1. Definiciones

Es importante considerar algunos conceptos básicos relacionados con este Informe, a saber:

1.1 Ciberseguridad

La ciberseguridad es la práctica de proteger equipos, redes, aplicaciones de software, sistemas críticos y datos de posibles amenazas digitales.

1.2 Georreferenciación

Es la ubicación de un punto concreto sobre la superficie terrestre. Es una técnica de procesamiento espacial que utiliza las coordenadas de mapa para determinar una localización geográfica única en el espacio y, se trata de un valor fundamental para el análisis de los datos.

1.3 Geolocalización

Es la capacidad de detectar y registrar los lugares donde los usuarios se encuentran y utilizar dicha información para mejorar el servicio que se ofrece en el sitio web, no sólo es posible en los dispositivos móviles como smartphones, portátiles o tabletas, y es tan precisa que se puede ubicar una dirección en el mapa.

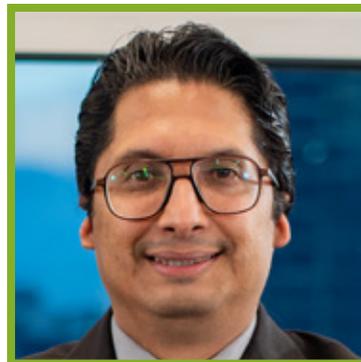
1.4 Análisis de datos

Es un proceso que consiste en inspeccionar, depurar y transformar datos con el objetivo de resaltar información útil, sugerir conclusiones y apoyo en la toma de decisiones.

COMITÉ VIGILANCIA



**Luis
Bolaños Guzmán**
Presidente



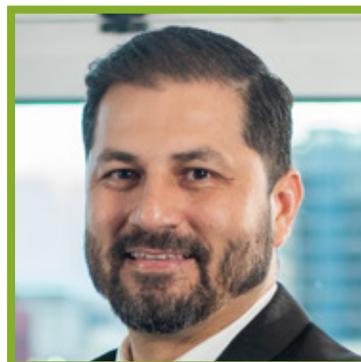
**Francisco
Fonseca Rodríguez**
Vicepresidente



**Hazel
Martínez Meneses**
Secretaria



**Karen
Monge Olivares**
Vocal I



**Oscar
Arias Agüero**
Vocal II



**Francia
Morales Figueroa**
Suplente



Informe
COMITÉ
EDUCACIÓN ■

COMITÉ EDUCACIÓN

El 2022 para el Comité de Educación y Bienestar Social, en adelante CEBS, fue un año que ayudó a seguir creciendo y mejorando nuestra incursión y desarrollo en aras de la digitalización, un proceso que nos permite fortalecer cada uno de los programas de educación, a la vez que ampliar la accesibilidad mediante un enfoque de democratización de la información y comunicación para nuestros colaboradores (as), delegados (as) y asociados (as). Aunado a esto hubo un beneficio en forma pronta y efectiva de esas acciones positivas y afirmativas que despliega el CEBS a través de las distintas gestiones que realiza.

Para Coopecaja y el CEBS lo anterior resulta ser de gran importancia, pues cada uno de nuestros principales pilares incluye iniciativas socioeconómicas y culturales, que, por medio de capacitaciones, talleres e información al alcance permite una mejora de las condiciones de bienestar personal y social a las personas que pertenecen a nuestra organización.

Valores como la equidad, la igualdad y la solidaridad, ha permitido a Coopecaja ser un gestor del cooperativismo para poder innovarse, adaptarse a cualquier cambio y mejorar continuamente nuestros productos, servicios y beneficios para las personas asociadas y con ello garantizar una experiencia satisfactoria y única que nos posiciona como la mejor opción en el mercado.

Así las cosas, las propuestas con las que trabaja el CEBS surgen en el constante intercambio de ideas entre dirigencia, colaboradores, delegados, base asociativa y partes interesadas, lo que nos convierte en un órgano altamente consultivo y participativo con una fuerte visión de trabajo en equipo.

De esta manera se tiene que, el fundamento legal del Plan de Educación y Bienestar Social tienen como base los artículos 3, 50, 82, 83 de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del INFOCOOP, reglamento para uso de la Reserva de Educación, Estatuto de Coopecaja y la normativa interna de Coopecaja responde a las necesidades reales de las personas.



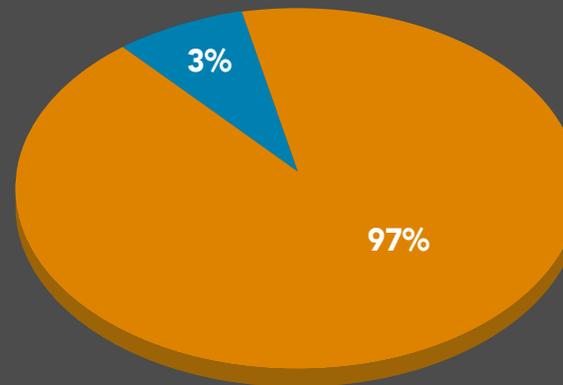
1. Gestión estratégica del Comité de Educación y Bienestar Social

Nuestra misión es educar, capacitar y apoyar a cada una de las personas que pertenecen en su condición de asociados a Coopecaja así como esos potenciales asociados que la organización busca, por eso año a año, nuestros programas educativos se centran en mejorar la calidad de vida en ámbitos personales y profesionales; la educación financiera, el emprendimiento, el cooperativismo y temas que permitan desarrollar todo el potencial de dichas personas, así como impactar en la mejora de su calidad de vida.

Por otra parte, contamos con beneficios sociales que se materializan en apoyos económicos y procuran brindar ayuda a todas las personas asociadas en situaciones diversas tales como: salud, casos de defunción, desastres naturales o incentivos estudiantiles.

En el sentido anterior se tiene que, en el 2022 dentro de los principales resultados en la gestión del gobierno corporativo, el CEBS basado en el Plan de Educación y Bienestar Social emitió **177** acuerdos, de los cuales únicamente quedaron **6** de ellos en proceso para ejecutar en el primer semestre del 2023, lo que representa un nivel de efectividad y desempeño de un **97%** conforme a la ejecución de acuerdos.

Gráfico 1: Ejecución de acuerdos
Diciembre 2022



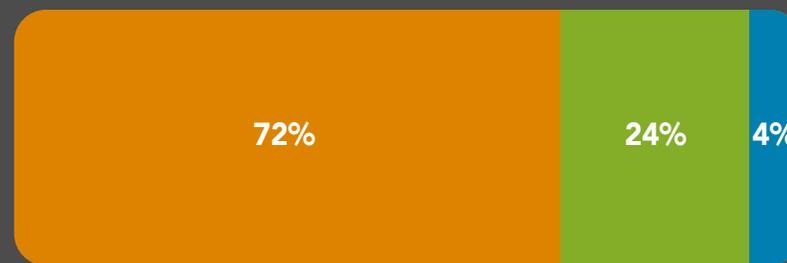
177 Acuerdos
97% Ejecutados / 3% Pendientes

- Acuerdos pendientes
- Acuerdos ejecutados

Fuente: Comité de Educación y Bienestar Social

A continuación, se detalla la cantidad de sesiones realizadas:

Gráfico 2: Sesiones celebradas
Diciembre 2022



- Sesiones ordinarias
- Sesiones extraordinarias
- Sesiones extraordinarias Ad-Honoren

Fuente: Comité de Educación y Bienestar Social

2. Principales logros del Comité de Educación y Bienestar Social

El CEBS ha sido cuidadoso, pero sobre todo altamente responsable y con decisiones basadas en criterios científico-sociales a la hora de hacer la distribución del presupuesto disponible, todo ello con base en las proyecciones financieras de la Cooperativa; para luego desarrollar contenidos y programas formativos que respondan a las necesidades reales de la base asociativa, tomando en cuenta las tendencias económicas y sociales que demanda la actualidad.

El Plan de trabajo del 2022 nos permitió alcanzar logros importantes detallados a continuación:

Tabla 1: Principales logros del Comité de Educación y Bienestar
Diciembre 2022

Cumplimiento de Plan de Educación	100%
Cumplimiento de Plan de Bienestar Social	100% en materia de bienestar y 80% en sostenibilidad
159 millones de colones	En 2.298 solicitudes de ayudas
76 millones de colones	En 1.334 incentivos estudiantiles
Capacitados en eventos virtuales	13.717 asociados activos y potenciales
Charlas en centros de trabajo	4.750 participantes
Capacitación a colaboradores	5 iniciativas durante el año
Club Momentos Dorados	901 adultos mayores
Coopecaja Kids / Coopecaja Joven	1.320 niños y jóvenes
Podcast Aprendemos Juntos	2.406 oyentes
Capacitación a delegados	10 hrs en recursos y materiales
Alcance total en capacitaciones	119.282 asociados activos y potenciales
Infografías de educación financiera	26.509 alcanzados con este recurso

Fuente: Área de Bienestar Social

3. Programa de Capacitación a Asociados

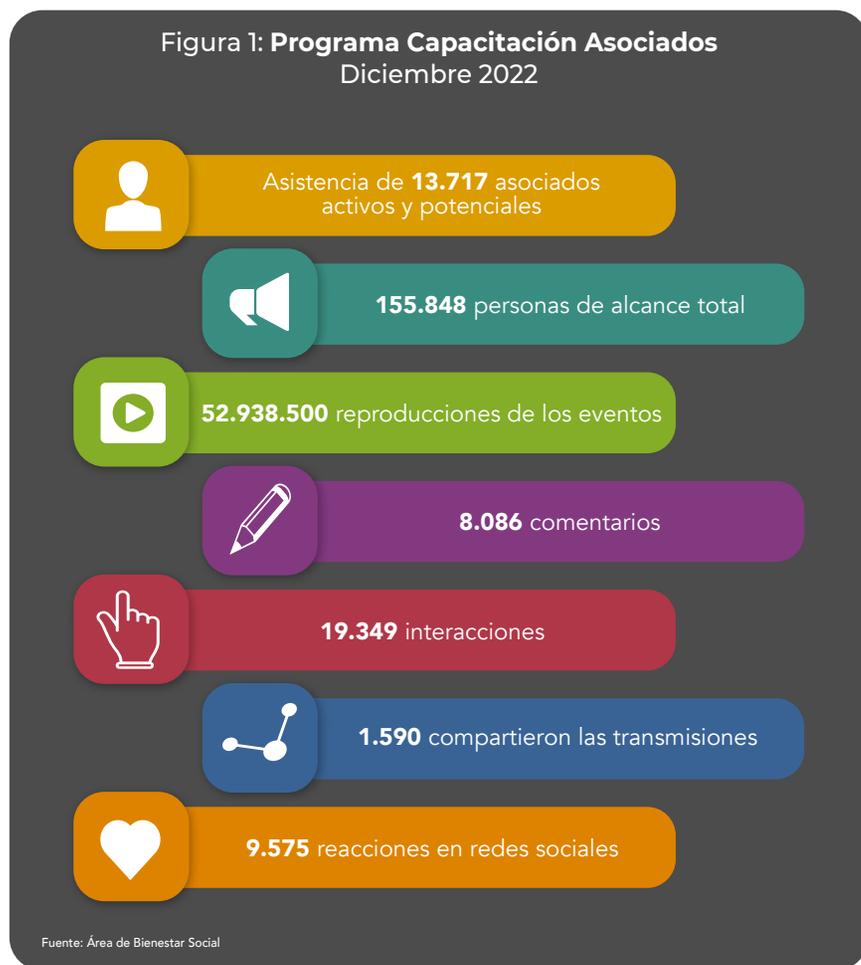


Los programas de capacitación del CEBS que coordinamos con la administración durante el 2022, tuvieron énfasis en contenidos de alta calidad y exponentes de un alto nivel. La idea de estas formas de aprendizaje es hacer espacios más atractivos, y dar a las personas asociadas un sentido más fuerte de pertenencia a la Organización.

deseado e incluso se superaron las expectativas. Entre asociados activos y potenciales se logró que **13.717** personas participaran de forma presencial y virtual en cada una de las charlas, poniendo de manifiesto de esta forma, el modelo híbrido que pretende la democratización de la educación, el acceso a nuevas formas de aprendizaje, el uso efectivo de los recursos y sobre todo, el ajuste de las necesidades y retos que promueve la realidad post pandemia.



El resultado de nuestros eventos, en los cuales se expusieron temas importantes como cooperativismo, innovación, emprendimiento, salud mental y educación financiera, fue el



De la misma manera se puede indicar que el hecho de implementar a partir del segundo semestre propuestas de modalidad híbrida (presencial - virtual) nos permitió que los asociados activos y potenciales pudieran seguir participando mediante herramientas como Zoom o ingresar a nuestros canales de Facebook y YouTube, tal y como hacen las organizaciones modernas. De esta forma se observan los eventos, charlas y talleres grabados en cualquier momento y las veces que se desee, logrando un alcance de **155.848** personas en todas las zonas del país.

4. Programa Certificación de Delegados

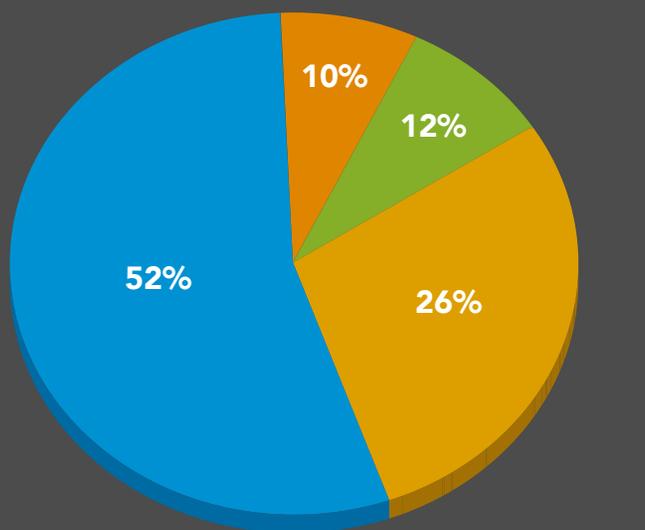
En lo que respecta a la capacitación de delegados (as), durante el año 2022 se continuó utilizando el canal oficial de delegados para compartir de manera asincrónica estrategias de formación y capacitación, asimismo, se utilizaron otros medios como boletines, infografías, podcast y videos para hacer llegar información relevante a dicho grupo.

También se impartieron seminarios y charlas virtuales, de más de **10** horas de capacitación, dentro de las cuales se abarcaron temas de interés para las personas delegadas tales como productos y servicios que ofrece la organización, economía esencial, cooperativismo, entre otros, con el fin de mantenerles actualizados y fortalecer su relación con la cooperativa.

Como novedad y esfuerzo compartido, este 2022 se inició con el Programa de Certificación de Delegados, el cual es una acción disruptiva y novedosa que continuará los siguientes años.

Su primera versión constó de dos módulos, dónde el primero abarcó temas como la Identidad Cooperativa y el rol del delegado, y tuvo una participación del **90%**, seguidamente en el módulo dos de manera virtual se vio el tema de la Gobernanza y la Jurisprudencia, tema con una conexión del **85%** de los delegados.

Gráfico 3: Participación por formato
Diciembre 2022



● Participación Zoom
● Participación presencial
● Participación Facebook
● Participación YouTube

Fuente: Área de Bienestar Social

Tabla 2: Asistencia capacitaciones delegados
Diciembre 2022

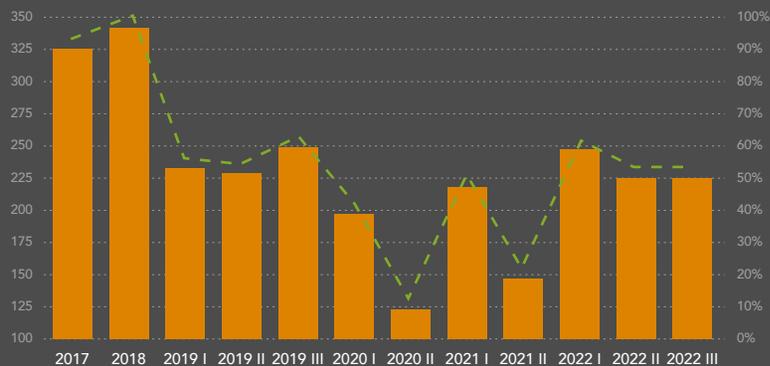
Evento	Modalidad	Asistencia	Participación
Módulo I PCD	Presencial	235	90%
Módulo II PCD	Virtual	221	85%
Módulo II PCD	Virtual	220	85%

Fuente: Área de Relaciones Corporativas

Además, como estrategias de enseñanza aprendizaje asincrónicas se recurrió al uso de boletines e infografías, lo que sin lugar a duda permite abarcar temas como cooperativismo, finanzas, ciberseguridad, sostenibilidad, aguinaldo, y deudas entre otros. Esta metodología o estrategia facilita la experiencia de aprendizaje y se ajusta la nueva modernidad en la cual, por medio de los móviles, los delegados pueden adquirir regularmente conocimientos, todo a su tiempo y a su ritmo.

Por último, el año anterior vimos repunte en la asistencia de los delegados, lo cual evidencia la manera en que la integración de un programa de certificación, ha contribuido al compromiso de esta población tan trascendental para una organización cooperativa.

Gráfico 4: Asistencia a capacitaciones
2017 - 2022



Fuente: Área de Relaciones Corporativas

● Cantidad asistentes ● Porcentaje asistencia

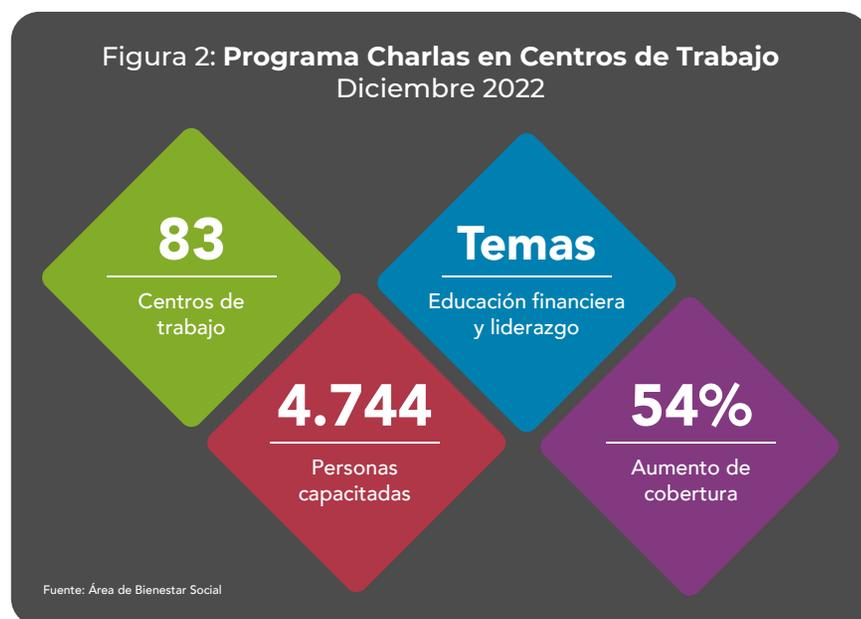


5. Programa de Charlas en Centros de Trabajo

La gestión en centros de trabajo de nuestros asociados se concreta con el incremento de charlas y talleres de educación financiera y cooperativa, donde los espacios de formación abarcan tanto a asociados activos como potenciales.

Las capacitaciones permiten que los participantes de las charlas se identifiquen y logren aplicar lo aprendido en su vida cotidiana, esto se obtiene con información actualizada y el desarrollo de técnicas que permiten crear un material único y lograr un impacto de forma positiva en la calidad de vida de los participantes.

En el 2022 se capacitaron un total de **4.744** personas siendo que la estrategia involucró los siguientes elementos y resultados:



Orgullosamente cabe destacar que, cada una de las charlas o talleres fortalece la presencia de la Cooperativa en las organizaciones, a la vez que les permite conocer la realidad de las diferentes instancias con mira a futuras participaciones educativas y sociales, promoviendo una diferenciación de marca y un impacto positivo en la calidad de las personas asociadas. Cabe destacar que el 2022 fue un año donde se logró aumentar el alcance en un **54%** en el componente de charlas a nivel nacional.

6. Programa de Materiales Educativos y Gestiones Educativas

El CEBS busca promover el cooperativismo y la educación financiera para cumplir funciones educativas indicadas en los artículos 1 y 7 del Reglamento de la Reserva de Educación.

El podcast educativo “Aprendemos Juntos” es un proyecto que inició el año pasado, el cual nos ha permitido desarrollar un espacio educativo donde se brinda a los oyentes diferentes tópicos tales como educación financiera, salud emocional, comunicación, entre otros con la compañía de expositores especialistas que proporcionan contenido de valor.

Este año se logró tener una audiencia de más de **2.406** oyentes, en nuestras plataformas de Spotify y YouTube.

Tabla 3: Detalle temas y audiencia podcast
Diciembre 2022

Tema	Audiencia
Episodio 10: Los 10 mandamientos de las tarjetas de crédito	195
Episodio 09: Comunicación, imagen y marca personal	152
Episodio 08: Haga despegar sus ventas en internet	112
Episodio 07: ¿Cómo hackear tus deudas?	595
Episodio 06: Infidelidad financiera	231
Episodio 05: ¿Cómo estar fitness en mis finanzas?	179
Episodio 04: ¿Cómo cuidar mi salud emocional en estas épocas?	180
Episodio 03: Aguinaldo productivo	147
Episodio 02: ¿Por qué no me lo dijeron antes?	279
Episodio 01: ¿Cómo hacer detox financiero?	365
Total de oyentes	2.435

Fuente: Área de Bienestar Social

Por otra parte, el CEBS contó con infografías para educar financiera a lo largo del año y campañas audiovisuales para reforzar los valores cooperativos, la educación financiera y testimonios de bienestar social con más **401.000** reproducciones. Además, contó con relanzamiento del libro para niños “Aventura Cooperativa”, el cual se puede solicitar en todas las sucursales del país.



7. Programa de Capacitación Técnica a Colaboradores

Parte de los objetivos en la gestión del Departamento de Recursos Humanos es promover el desarrollo de talento, reforzando las competencias técnicas y blandas de todas las y los colaboradores de la organización, brindándoles herramientas que les ayuden a cumplir con mayor eficiencia las funciones de sus respectivos puestos de trabajo, lo anterior ajustado a la estrategia organizacional establecida.



En esa misma línea de ideas, y por medio de los recursos adquiridos por parte de la Reserva de Educación, el CEBS apoyó a la administración en el desarrollo de las habilidades mencionadas para todos los colaboradores de la Cooperativa, esto a través de los diferentes pilares de capacitación. Algunas de las capacitaciones aplicadas fueron “Bienestar integral del colaborador”, “Administración de asalto y prevención de fraudes y timos”; y Análisis de datos con Excel y Power BI, además de las presentes en la siguiente tabla:

Tabla 4: **Capacitación a colaboradores**
Diciembre 2022

Iniciativa	Personas
Bienestar integral del colaborador	179
Administración de asalto y prevención de fraudes y timos	173
Análisis de datos Excel y Power BI	73
Gestión de cobros tarjetas de crédito y productos financieros de consumo	15
Programa de inglés	15
Total	455

Fuente: Área de Recursos Humanos

decisiones (Diagnóstico de necesidades de capacitación) es que durante el año 2022 se ofrecieron capacitaciones a los señores directores en diferentes temas atinentes con su quehacer cotidiano; algunas tales como “Aspectos jurídicos de la capacitación a directores”, “Gobierno Corporativo”, “Inducción directores ADN Coopecaja”, entre otros.

A continuación, se detallan las capacitaciones organizadas y aprobadas por este órgano:

Tabla 5: **Capacitación a directores**
Diciembre 2022

Temas	Asistencia
Aspectos jurídicos de la capacitación a directores	9
El buen Gobierno Corporativo, el componente clave del modelo de supervisión basado en riesgos	18
Gobierno Corporativo	27
Inducción directores ADN Coopecaja	18
Seminario Comité de Nominaciones, 2022: Actualización y preparación	6
Taller transferencia tecnológica Comité de Nominaciones	6
Tendencias y métodos en la educación	17

Fuente: Área de Bienestar Social

8. Programa de Capacitación a Directores

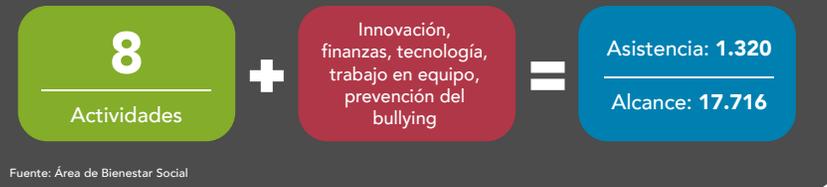
El CEBS conjuntamente con tendencias globales y el concepto de mejores prácticas o buenas prácticas, considera importante el cierre de brechas en los responsables de la toma de decisiones, pues el conocimiento es la herramienta esencial para el desarrollo de una organización que quiere prevalecer en el tiempo. En ese sentido, y de forma responsable, coordinada y con base en elementos científicos para la toma de

9. Programa de Niños y Jóvenes





Figura 3: Alcances Programa de Niños y Jóvenes
Diciembre 2022



Dichas actividades fueron tanto virtuales como presenciales, donde se fomentó cada una de las capacidades de los niños en temas como cooperativos, bullying y educación financiera.



RALLY CAMP
Coopecaja KIDS niños de 7 a 10 años. Viernes 08 julio. Estadio: 6:30am. Regreso: 5:30pm. Coopecaja, Oficinas Centrales. Coyolaj Country Club.
Coopecaja JOVEN adolescentes de 11 a 16 años. Viernes 15 julio. Estadio: 6:30am. Regreso: 5:30pm. Coopecaja, Oficinas Centrales. Coyolaj Country Club.
Evento gratuito y cupo limitado para niños o adolescentes familiares de asociados. Máximo 2 participantes por asociado. Incluye transporte, materiales y alimentación.

Torneo FORTNITE
Adolescentes de 11 a 16 años
Jueves 14 de julio. Hora: 3:00pm
Premios:
1º lugar: Silla Gaming
2º lugar: Amazon Echo Dot
3º lugar: Tarjeta de regalo €25.000
Transmitido por: twitch

TALLER DE PINTA ALCANCÍAS
Mes de la Niñez y la Patria
10 sept. Vam 1pm
Coopecaja, Oficinas Centrales
Coopecaja, Sucursal Liberia
Coopecaja, Sucursal Puntarenas
Coopecaja, Sucursal Heredia
Coopecaja, Sucursal Limón
Coopecaja, Sucursal Páez Zeledón
Coopecaja, Sucursal Desamparados
Coopecaja, Sucursal Alajuela
Evento para niños de 5 a 11 años, incluye mini charla de ahorro, refrigerio, obsequio, café de barra y pintacintas.

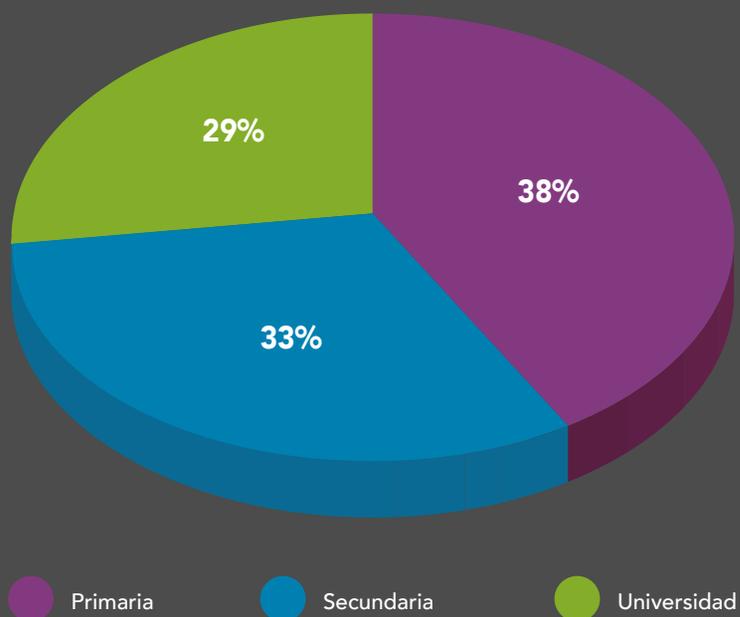
Campamentos virtuales de VERANO
zoom
Show de los Niños y Niñas (5 a 11 años) Martes 8 febrero, 4:00 p.m.
Contenido:
• Consejo Financiero
• Valores Cooperativos
• Seguridad de Internet
• Competencias
• Música con Ariel Dario
Show de los Jóvenes (12 a 17 años) Miércoles 9 febrero, 4:00 p.m.
Contenido:
• Consejo Financiero
• Valores Cooperativos
• Competencias

A través de un método de aprendizaje, lúdico, entretenido y recreativo en el cual más de **1.320** niños y jóvenes participaron en diferentes campamentos y eventos especiales que se realizaron durante el año, se logró generar un proceso de enseñanza aprendizaje a partir de la reflexión y la interiorización para la modificación de conductas nocivas o perjudiciales, así como reforzar buenos hábitos de vida y convivencia.

10. Programa de Incentivos Estudiantiles

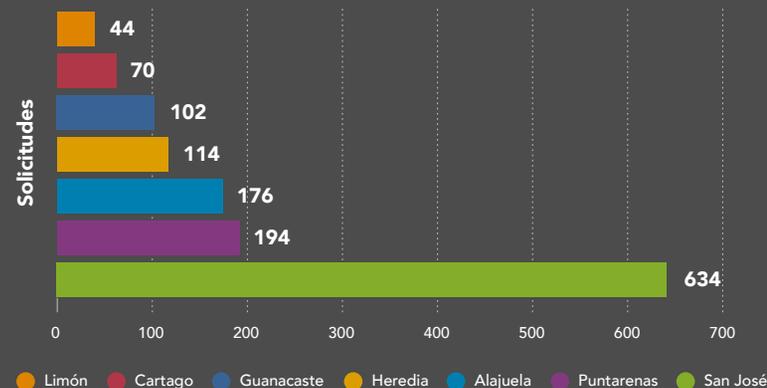
El Programa de Incentivos Estudiantiles es una actividad en beneficio de poblaciones estudiantiles la cual tiene un carácter tradicional y solidario, lo que busca es reconocer el gran esfuerzo de superación de muchos estudiantes cada año mediante un incentivo económico, el cual es destinado a facilitarles el proceso de retorno a las aulas. En esta ocasión se distribuyó un gran total de **76 millones** de colones dispensado en incentivos para dicho fin y traducido en apoyo para la entrada a clases de más de **1.334 familias**.

Gráfico 4: Distribución de incentivos estudiantiles
Diciembre 2022



Fuente: Área de Bienestar Social

Gráfico 5: Distribución de incentivos estudiantiles por provincia
Diciembre 2022



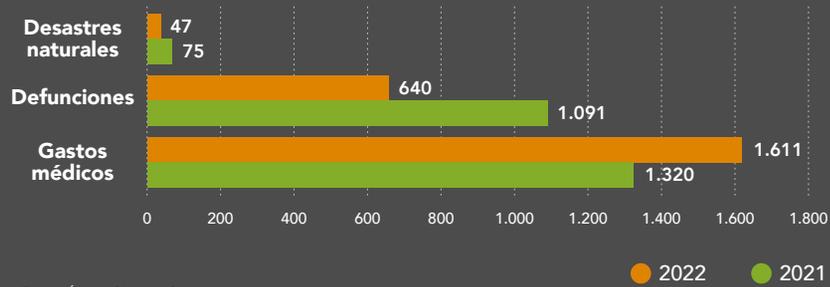
Fuente: Área de Bienestar Social

11. Programa de Beneficios Sociales

Es importante reconocer el esfuerzo en la erogación económica que hace la Organización, pues esto lejos de constituirse en un gasto, se constituye en una inversión social, una repartición justa de la riqueza y un deber de actuar. Se convierte en una estrategia efectiva que hace la Cooperativa dentro de las soluciones sociales que brinda, y que tradicionalmente la caracterizan. Se realizó un estudio consciente de las necesidades que muchos de nuestros compañeros tienen, y donde el apoyo incondicional de Coopecaja significa un todo, generando una respuesta digna de celebrar. De esta forma, se efectuaron un total de **2.298** solicitudes de asistencia a través de beneficios sociales. Esto representa una inversión de **159 millones** de colones para mejorar la calidad de vida de nuestros asociados y sus familias.



Gráfico 6: Comparativo otorgamiento beneficios sociales 2022 - 2021



Fuente: Área de Bienestar Social

Como aspectos de gestión efectiva de los recursos, el CEBS con apoyo del Departamento Comercial realizó campañas para que se diera a conocer las opciones de apoyo solidario con las que cuenta cada asociado y con ello informar cada vez más a más personas. Los principales beneficios que los asociados solicitaron fueron compra de lentes, tratamientos odontológicos, y tratamientos médicos, lo cual hizo que en comparación al año anterior aumentara la cantidad de solicitudes y de respuestas oportunas de parte de nuestra Organización.

Tabla 6: Distribución por tipo de beneficios sociales Diciembre 2022

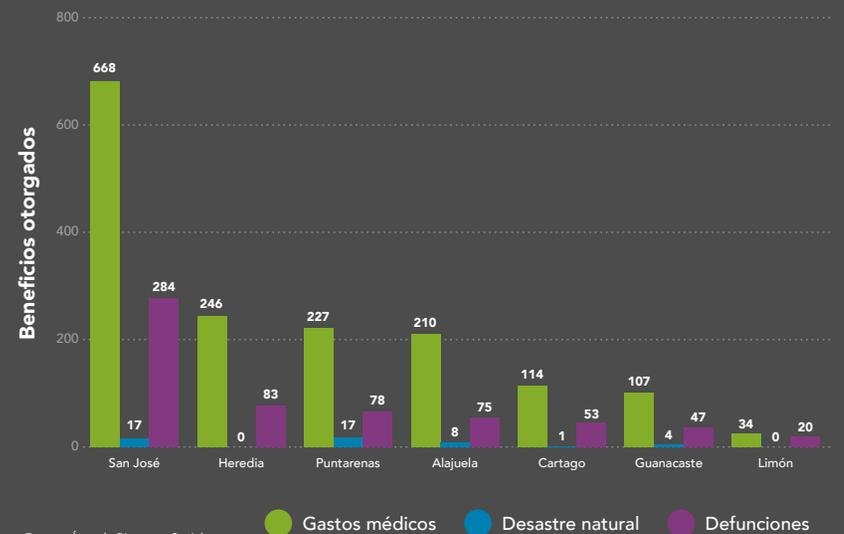
Tipo de beneficio social	Presupuesto	Inversión	Utilización
Beneficios por gastos médicos	€100.000.000	€99.302.280	99%
Beneficios por defunción	€90.000.000	€51.810.001	58%
Beneficios por desastre natural	€30.000.000	€8.094.000	27%
Beneficios por incentivo estudiantil	€80.000.000	€76.045.000	95%
Total	€315.000.000	€235.251.281	78%

Fuente: Área de Bienestar Social

Por otro lado, el beneficio económico por defunción de familiares y desastres naturales tuvo una tendencia a la baja por la disminución de muertes postpandemia y catástrofes que impactaron a asociados, no obstante y a pesar de esta baja, para este comité es relevante estar listos para tender la mano a esos asociados y familiares en caso de que lo lleguen a solicitar. En razón de lo anterior, se tecnicizó la distribución de los recursos en aras de poder estar vigentes a lo largo del año con una distribución equilibrada y equitativa de la riqueza destinada a satisfacer las necesidades que este rubro representa.

A continuación, se detalla la forma en que se distribuyó el presupuesto entre las diferentes provincias del país:

Gráfico 7: Comparativo beneficios sociales por provincia 2022 - 2021



Fuente: Área de Bienestar Social

12. Programa de Adultos Mayores



El Club Momentos Dorados es un programa integral que permite a las personas adultas mayores participar de diferentes actividades sean culturales, educativas o sociales. Este grupo es altamente importante para la Organización pues se reconoce el proceso de envejecimiento poblacional que está viviendo nuestro país y como reconocimiento a los esfuerzos y los aportes que han hecho las personas mayores a la sociedad costarricense. En este sentido Coopecaja se hace responsable de tener un espacio para poder desarrollar y mejorar la calidad de vida de los asociados en este grupo etario. Durante el año 2022, un total de **951** adultos mayores fueron capacitados en temas de salud mental, nutrición, emprendimiento y finanzas.



13. Programa de Sostenibilidad

Como organización socialmente responsable y conocedora de las particularidades de esta materia, Coopecaja ha hecho esfuerzos por mejorar la gestión en ese sentido y el CEBS apoyando las gestiones de la administración y los otros órganos sociales, se ha hecho presente en este campo tan importante y tan relevante para el desarrollo equilibrado y equitativo en una sociedad moderna. Durante 2022, el principal proyecto del Área de Sostenibilidad fue el desarrollo de la Estrategia de Sostenibilidad 2023-2027 de Coopecaja, cuyo diseño culminará en el primer trimestre de 2023.

Alineado con las 3 dimensiones de la sostenibilidad, a continuación, se resumen los logros de Coopecaja en cada una de ellas durante el año 2022:

Dimensión económica

En alianza con la asociación Horizonte Positivo, se brindó la oportunidad a dos familiares de colaboradores de participar en el Programa Emprendamos, el cual consistió en una beca del **100%** en un curso de **7** semanas de capacitación formal en modalidad virtual que les permitió acercarse a la cultura emprendedora, de manera que pudieran estructurar su idea de negocio.

Dimensión social

En alianza con otras organizaciones, Coopecaja llevó a cabo el foro TEAbrimos Puertas, el cual se enfocó en abrir un espacio a las personas con Trastornos del Espectro Autista, como primer paso para fomentar la diversidad e inclusión en el espacio laboral.

Coopecaja se convirtió en firmante de la Declaración de San José, a través de la cual se compromete a trabajar en 10 principios en contra de la discriminación por orientación sexual e identidad de género.

Se reactivó el Programa de Voluntariado Cooperativo “Cooperando”, el cual a nivel social obtuvo los siguientes resultados:

- Actividad navideña para **40** personas incluyendo niños y sus madres en el Centro de Atención Institucional Vilma Curling Rivera en Desamparados.
- **100** almuerzos entregados en Chepe Se Baña para la población migrante de San José y apoyo para la remodelación de un albergue.

Dimensión ambiental

- En 2022 se recibieron los resultados del Programa Bandera Azul Ecológica para el año 2021, logrando la gradación de estrellas más alta hasta el momento en oficinas centrales, con dos estrellas blancas y una plateada; así como la obtención de los respectivos galardones por primera vez para las **7** sucursales alrededor del país. Además, por tercer año consecutivo, la Asamblea de Delegados fue merecedora del Galardón Bandera Azul Ecológica Eventos Especiales con nota perfecta.
- Se ejecutaron dos eventos denominados “¿Cómo hacer mi hogar sostenible?” enfocados en la promoción del Programa Bandera Azul Ecológica categoría hogares sostenibles y uno llamado “Aprendiendo a hacer compostaje y huertas caseras”. Entre estos eventos se logró un alcance de más de **9.000** personas en plataformas como Zoom, Facebook y YouTube.
- Entre todas las oficinas de Coopecaja alrededor del país, se recolectaron más de **3** toneladas de residuos valorizables que fueron reciclados. Además, se disminuyó un **7%** el consumo de electricidad a nivel general,

un **26%** el consumo de diésel y **19%** de gasolina con respecto a 2021.

- El Programa de Voluntariado Cooperativo “Cooperando” obtuvo a nivel ambiental los siguientes resultados:
 - **900 kg** de residuos sólidos recolectados que se evitó llegaran a ríos.
 - **128** plantas reproducidas y **192** plantas trasplantadas para atraer polinizadores como acción de mitigación del cambio climático.
 - **150** árboles sembrados.



14. Proyectos tecnológicos planteados

Durante 2022 e inicios de 2023, logramos completar varios proyectos novedosos, los cuales permitirán que cada uno de nuestros asociados puedan desarrollar habilidades y capacidades de manera virtual con el fin de mejorar su experiencia de aprendizaje, a través de lo que sería nuestras herramientas de educación.

14.1 Plataforma Bienestar Coopecaja

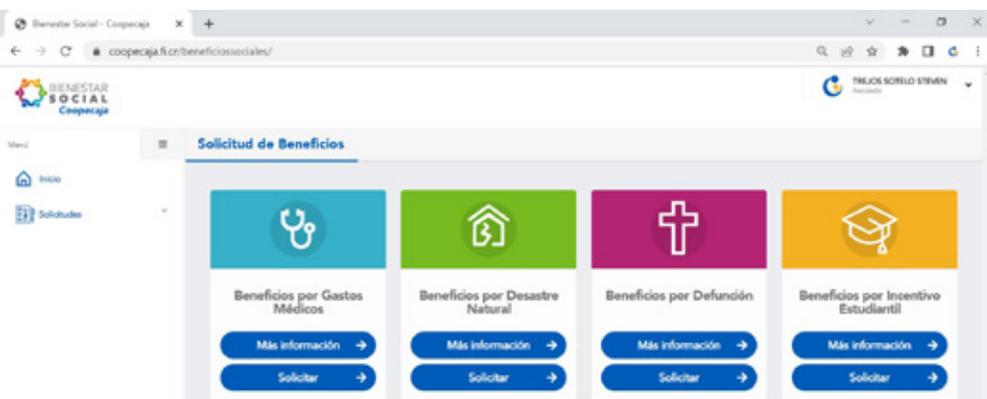
En Coopecaja, el proceso de transformación digital no se detiene. Con la idea de brindarle a nuestros asociados una respuesta más eficiente, lanzamos el 8 de septiembre del 2022 a los asociados “Bienestar Coopecaja”, una moderna y ágil plataforma para la gestión de los beneficios sociales.

Ahora desde la comodidad de los hogares, se podrán realizar solicitudes de gastos médicos, desastre natural, defunción e incentivo estudiantil, permitiendo de forma inmediata recibir notificaciones del estado de la solicitud, y conocer a partir de qué fecha podría realizar una próxima gestión, lo que sin lugar a dudas nos permite estar compitiendo contra las organizaciones modernas del mercado que al igual que nosotros, ofrecen ágilmente estos servicios.

La plataforma “Bienestar Coopecaja”, cuenta con los mayores estándares de seguridad para la protección de datos personales.

A la fecha de este informe **3.200** usuarios se han registrado y utilizan la plataforma de forma exitosa. Es importante destacar que se continúan realizando mejoras para darle la mejor experiencia a los asociados.

Ya disponible

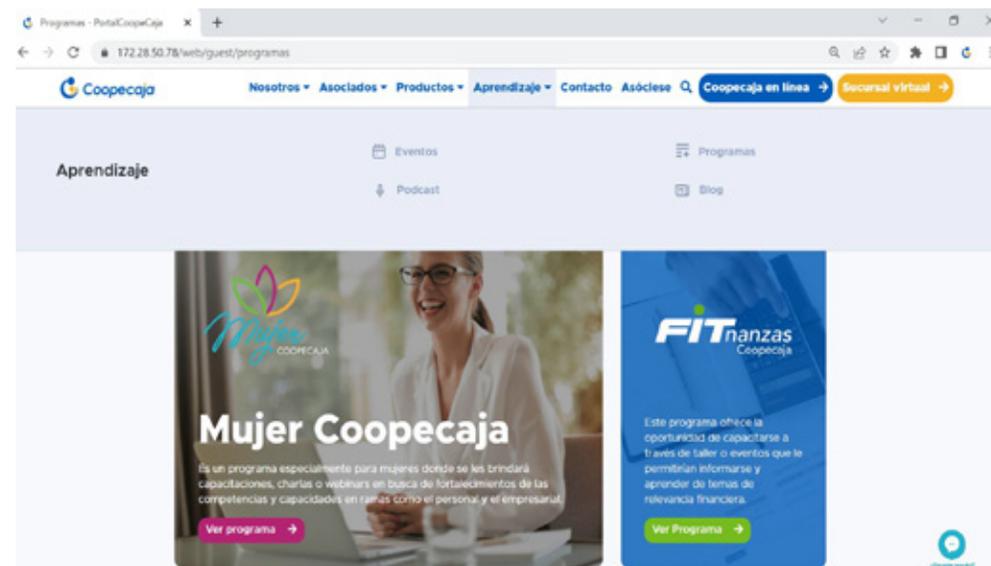


14.2 Sección “Aprendizaje” en nueva Página Web

Durante años el Comité de Educación en coordinación con la administración, ha trabajado en cientos de charlas, materiales y videos, a los cuales se pensó en sacarles un mejor provecho dadas las particularidades de la población, las metodologías de aprendizaje y otros factores que a veces inhibían cotización al **100%** de estos elementos. Dada esta situación, se planteó con el Departamento Comercial la necesidad de continuar fomentando la educación cooperativa, ampliando la nueva página web y agregando todos los contenidos referentes a esta materia, como un beneficio de valor agregado y un fácil acceso para nuestros asociados.

Esta sección sirve como centralización de todo el contenido educativo multimedia y la vez da a conocer los programas para todo público que ofrece la Cooperativa a nivel educativo. Además, de innovar desarrollando un blog como una herramienta con artículos de interés, todo esto dentro de la nueva página web.

¡Muy pronto! Lanzamiento en abril



14.3 Campus Virtual Aprendemos Juntos

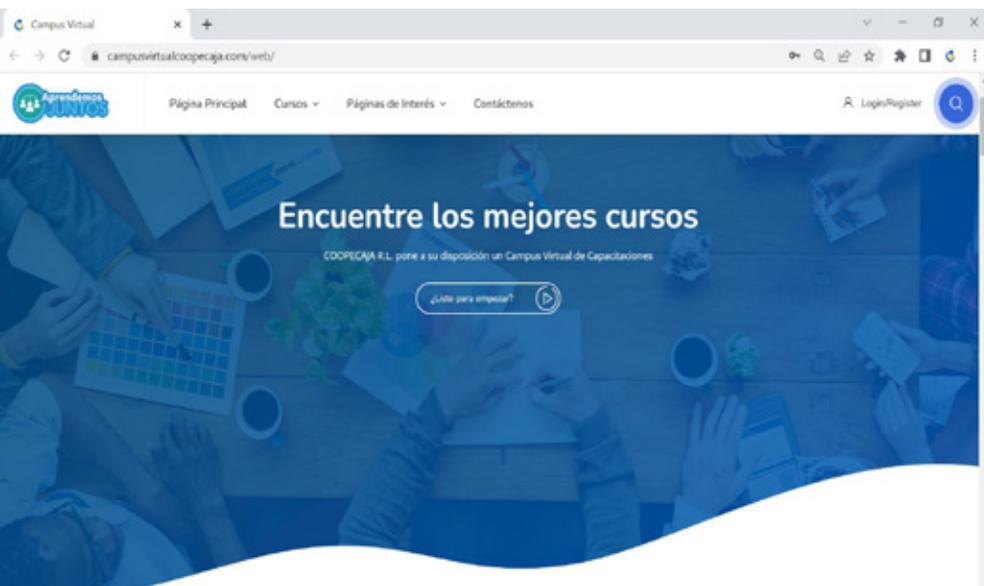
Dada la necesidad de continuar fomentando la educación, el Comité de Educación se planteó desarrollar una plataforma educativa llamada “Aprendemos Juntos”, para ofrecer a los asociados, acceso a cursos asincrónicos en educación cooperativa, financiera y de otros temas de interés que fomenta la

Cooperativa. Con ello se democratiza y universaliza aún más la educación y se ajusta la nueva modernidad, que tanto demanda este tipo formación en línea.

El propósito de esta iniciativa es ser una plataforma virtual en la que se encuentren cursos con actividades, materiales y recursos, al mismo tiempo en que se fomenta la comunicación entre profesores y alumnos, o entre los propios alumnos que son participantes de esta experiencia.

La plataforma cuenta con cursos en ciberseguridad, educación financiera, y cooperativismo. La meta de este Comité es el crecimiento continuo del catálogo de cursos en formato virtual disponibles para los asociados.

¡Muy pronto! Lanzamiento en mayo



Agradecimiento

Llegando a esta parte sería injusto no permitirnos un agradecimiento a ustedes señores delegados, que en su rol de responsables por la toma de decisiones, sabiamente han depositado la confianza y la esperanza en nosotros, en la búsqueda de materializar la misión y la visión encomendada.

Este año de labor, ha sido un esfuerzo concatenado con la administración, los demás órganos sociales, los asociados y ustedes delegados, todo como un gran equipo. Así las cosas, como directores del CEBS nuestro más sincero agradecimiento por la confianza. Nos damos por satisfechos, pues sabemos que devolvemos esa confianza depositada con réditos, más que evidenciados en los importantes esfuerzos y logros alcanzados durante este año que rendimos este informe. Así que, reiteramos las gracias infinitas por la oportunidad de servir.

Comité de Educación y Bienestar Social

COMITÉ EDUCACIÓN



**Lorenzo
Chacón Arrieta**
Presidente



**Giancarlo
Amador Guevara**
Vicepresidente



**Silvia
Navas Orozco**
Secretaria



**Josefa
Mendoza Martínez**
Vocal I



**Javier
Barrantes Rosales**
Vocal II



**Leroy
Bennett Grant**
Suplente



Informe
COMITÉ
NOMINACIONES ■

COMITÉ NOMINACIONES

La Asamblea de Coopecaja como parte de sus órganos de dirección, establece la existencia del Comité de Nominaciones, al cual le corresponde la organización, dirección, control y ejecución de los procesos electorales de directores de órganos sociales, delegados de Coopecaja. Ante esta premisa, la cual es intrínseca al principio cooperativo de control democrático por los asociados y contando con un Plan de Trabajo, aprobado todos los años por el Consejo de Administración, realizamos con total imparcialidad, un trabajo en equipo de forma apolítica y autónoma que permite cumplir con los objetivos y actividades propuestos.

El Comité de Nominaciones está integrado por cinco miembros propietarios y un suplente. A continuación presentamos sus nombres:

Director	Puesto
John Solano Cárdenas	Presidente
Elizabeth Cedeño Hernández	Vicepresidenta
Rocío Pérez Brenes	Secretaria
Mario Ramírez Ulate	Vocal I
Johnny Castro García	Vocal II
Miguel Valverde Monge	Suplente

El año 2022 fueron tomados un total de **370** acuerdos, con una ejecución y cumplimiento del **100%** de los mismos.

La asistencia a las sesiones fue de nota **100** para todos los miembros propietarios.

Esta ejecución exitosa y responsable del plan de trabajo 2022, permite presentarles los logros más relevantes según los indicadores de éxito establecidos.

1. Elaboración y presentación ante el Consejo de Administración del Plan de Trabajo periodo 2022-2023, para su aprobación.
2. Modificación de fondo y forma de:
 - Reglamento Electoral.
 - Reglamento de Delegados.
 - Reglamento Interno del Comité de Nominaciones.
 - Instructivo Electoral.
 - Instructivo de Nombramiento de Delegados.

Para cumplimiento de la Normativa SUGEF y el Sistema de Gestión de Calidad implementado en Coopecaja.

3. Realización de reuniones con Departamento Asesoría Legal y Asesoría Externa previa toma de decisiones de modificaciones a reglamentos e instructivos.
4. Audiencias con el Consejo de Administración para analizar el proceso de acreditación de delegados pensionados 2023-2025.
5. Atención de acuerdos del Consejo de Administración, Comité de Vigilancia y Comité de Educación y Bienestar Social. Todos los acuerdos que cada órgano remitió al Comité fueron recibidos y atendidos según las funciones que el Estatuto Coopecaja y el Reglamento Electoral nos asigna.

6. Elaboración y entrega de Informes: Gobierno Corporativo a diciembre 2021 y memoria anual 2021.

7. Capacitación continua a los miembros del Comité de Nominaciones en materia cooperativa y otros temas atinentes a las funciones. Se participó en las siguientes actividades:

- Meses de octubre y noviembre, capacitación Gobierno Corporativo e idoneidad, organizado por Fecoopse.
- Mes de diciembre, capacitación con el Máster Randall Pacheco Vásquez, análisis de opciones de aplicación de la transformación digital a las diferentes etapas del proceso electoral año 2023.
- Capacitación anual para dirigencia en actualización de la Ley 8204.

8. En cumplimiento del Reglamento de Delegados se realiza seguimiento y verificación del cumplimiento de requisitos y obligaciones de los delegados en pleno derecho de su credencial. En el año 2022 se contó con un **87%** de asistencia por parte de los delegados a todos los eventos oficiales a los que fueron convocados; en los casos de ausencia se recibieron las justificaciones correspondientes en tiempo y forma.

9. En seguimiento y control de nombramientos de delegados a diciembre 2022 Coopecaja tiene un total de **263** delegados activos y durante el año 2022 se gestionaron:



- Tres renunciaciones de asociados a su credencial como delegados.
- Cinco rehabilitaciones de credenciales de delegados.
- Cinco suspensiones de delegados por incumplimiento de las obligaciones crediticias y capital social en la Cooperativa.

10. En rendición de cuentas referente al proceso electoral que culmina con la realización de las elecciones para nombramiento de Directores de los órganos sociales durante la Asamblea Ordinaria de Delegados 2022 se logra la totalidad de nombramientos de miembros a órganos de dirección, según los puestos en elección:

- **Consejo de Administración:** Cuatro (04) miembros propietarios y un (01) miembro suplente.
- **Comité de Vigilancia:** Tres (03) miembros propietarios y un (01) miembro suplente.
- **Comité de Educación y Bienestar Social:** Dos (02) miembros propietarios y un (01) miembro suplente.
- **Comité de Nominaciones:** Dos (02) miembros propietarios y un (01) miembro suplente.

Destacan los siguientes aspectos:

- Participaron **32** candidatos: 03 Candidatos para el Comité de Educación, 08 candidatos al Comité de Vigilancia, 18 para el Consejo de Administración y 03 para el Comité de Nominaciones.

- Sorteo de puestos en papeletas electorales y seminario de capacitación para aspirantes a la dirigencia con asistencia de **24** candidatos.
- Para efectuar las votaciones se aprobó la contratación del sistema de votación electrónica *EVoting*. Con la realización de dos (02) simulacros de prueba con los delegados, capacitándolos para participar en votaciones presenciales o virtuales.
- Del proceso de propaganda, en lo que interesa los candidatos cumplieron con lo normado sobre los requisitos y distribución de propaganda, en los Artículos 44, 45, 46 y 47 del Reglamento Electoral.



- Se elaboraron dos (02) Boletines titulados “Conozca a sus candidatos”, los cuales se enviaron en las fechas de 29 abril y 26 mayo 2022 vía WhatsApp y además por email; a todos los delegados que tienen cuenta de correo electrónico reportada en la Cooperativa.
- Mensaje de propaganda por canal de WhatsApp. En atención a una moción presentada y acogida en la Asamblea de delegados año 2019, cuya petitoria estaba dirigida a que la propaganda de los candidatos llegue a los delegados de forma más equitativa. El Comité aprobó enviar a los delegados un mensaje de propaganda de cada candidato.
- El quórum de delegados inscritos para votar fue de **246**. Total de delegados inscritos que no votaron: 00. Total de delegados cuyo voto fue anulado: 00. Total de delegados inscritos que votaron: **246** delegados, para un **100%** de votación efectiva.



Los resultados de las elecciones fueron:

Nombre del candidato	Órgano Social	Votos obtenidos
Leroy Bennett Grant	Comité de Educación y Bienestar Social	151
Giancarlo Amador Guevara	Comité de Educación y Bienestar Social	202
Javier Barrantes Rosales	Comité de Educación y Bienestar Social	179
Votos en blanco	Comité de Educación y Bienestar Social	206

Nombre del candidato	Órgano Social	Votos obtenidos
Hazel Martínez Meneses	Comité de Vigilancia	118
Randolph Morales Benn	Comité de Vigilancia	93
Karen Monge Olivares	Comité de Vigilancia	120
Álvaro Gerardo Muñoz Fonseca	Comité de Vigilancia	79
José Luis Chinchilla Bermúdez	Comité de Vigilancia	100
Rafael Ángel Vega Urieta	Comité de Vigilancia	49
José Francisco Fonseca Rodríguez	Comité de Vigilancia	147
Francia Paola Morales Figueroa	Comité de Vigilancia	106
Votos en blanco	Comité de Vigilancia	172

Nombre del candidato	Órgano Social	Votos obtenidos
Andrés Álvarez Ovares	Consejo de Administración	67
Julieta Jiménez Ovares	Consejo de Administración	103
Julia Li Vargas	Consejo de Administración	116
Wendy Vargas Méndez	Consejo de Administración	21
Kleiber Gabriel Rojas Varela	Consejo de Administración	72
José Luis Quesada Martínez	Consejo de Administración	30
José Adrián Fernández Carvajal	Consejo de Administración	55
José Ramiro Zamora Castillo	Consejo de Administración	19
Robert Harbottle Quirós	Consejo de Administración	96
Luis Demar Montero Castillo	Consejo de Administración	116
Álvaro Pérez Garro	Consejo de Administración	26
Diego Benitez Alfaro	Consejo de Administración	103
Randall Sánchez Juárez	Consejo de Administración	55
Karla Vanessa Porras Coto	Consejo de Administración	60
Jaqueline Lobo Mesén	Consejo de Administración	41
Aldo Derico Quesada Arce	Consejo de Administración	16
Shirley Rocío Hernández Lanza	Consejo de Administración	60
Votos en blanco	Consejo de Administración	174

Nombre del candidato	Órgano Social	Votos obtenidos
Rocío Liliana Pérez Brenes	Comité de Nominaciones	205
Mario Alberto Ramírez Ulate	Comité de Nominaciones	178
Miguel Valverde Monge	Comité de Nominaciones	173
Votos en blanco	Comité de Nominaciones	182

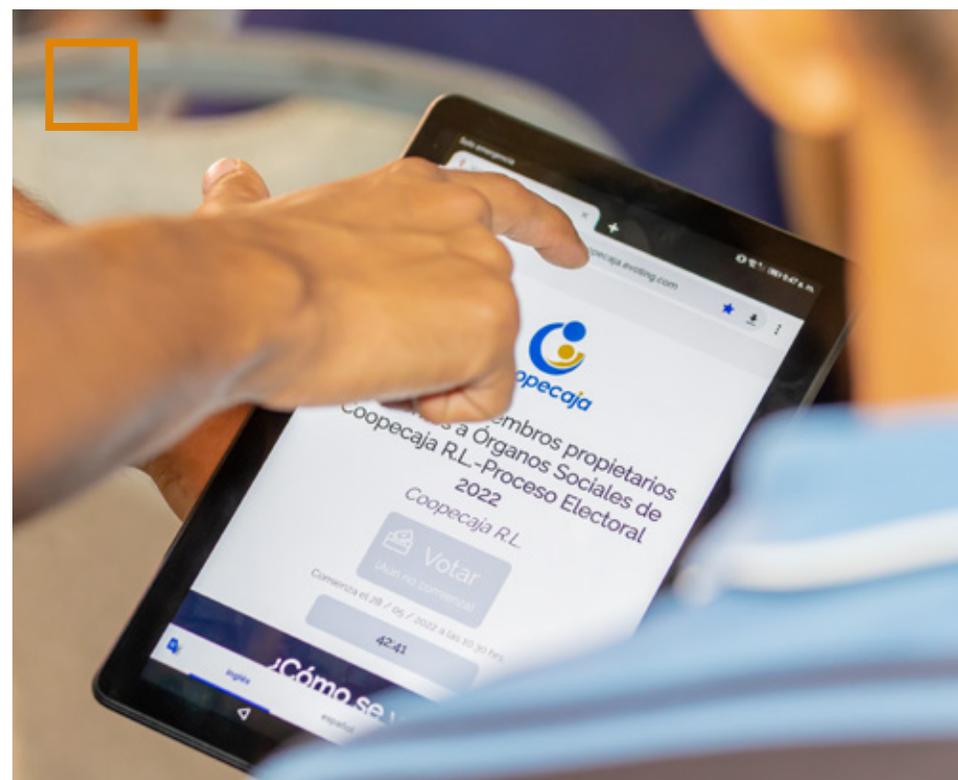
Comité de Educación y Bienestar Social: Según resultado emitido por el sistema de votación electrónica; fueron electos para ocupar los 02 puestos en propiedad los asociados: Giancarlo Amador Guevara y Javier Barrantes Rosales. Es electo como suplente el asociado Leroy Bennett Grant.

Comité de Vigilancia: Según resultado emitido por el sistema de votación electrónica; fueron electos para ocupar los 03 puestos en propiedad los asociados: Jose Francisco Fonseca Rodriguez, Karen Monge Olivares y Hazel Martinez Meneses. Es electa como suplente la asociada Francia Paola Morales Figueroa.

Consejo de Administración: Según resultado emitido por el sistema de votación electrónica; fueron electos para ocupar los 04 puestos en propiedad los asociados: Luis Demar Montero Castillo, Julieta Jimenez Ovaes, Julia Li Vargas y Diego Benitez Alfaro. Es electo como suplente el asociado Robert Harbottle Quirós.

Comité de Nominaciones: Según resultado emitido por el sistema de votación electrónica; fueron electos para ocupar los 02 puestos en propiedad los asociados: Rocío Liliana Pérez Brenes y Mario Alberto Ramírez Ulate. Es electo como suplente el asociado Miguel Valverde Monge.

- El proceso electoral cumplió con todas las expectativas exigidas por el Reglamento Electoral y el Instructivo Electoral tal y como se hace constar en las actas de este Comité de Nominaciones.
- Los resultados emitidos por el sistema de votación electrónica *EVoting*, dieron fe de la voluntad expresada por la Asamblea General de Delegados, para elegir a los nuevos miembros en los diferentes cuerpos directivos. Por obtención de votos por mayoría simple de forma descendente y de conformidad con la Asamblea, ya que no consta oposición al momento de la lectura de resultados.



- Verificando todas las etapas que involucra el proceso electoral para el nombramiento de miembros en la conformación de cuerpos directivos, el Comité concluyó que, al igual que en años anteriores se realizó conforme a la legalidad, credibilidad y transparencia que siempre nos ha caracterizado. Y dieron fe de lo actuado, el Comité de Vigilancia como órgano fiscalizador y la Auditoría Interna como observador.

A lo largo del año se llevaron a cabo diferentes actividades en pro del mejoramiento de cada uno de los procesos que se desarrollan por parte del Comité, en razón de la defensa de una sana democracia participativa, buen Gobierno Corporativo y comportamiento ético de cada uno de los que son parte de los procesos electorales y de nombramiento de delegados y directores.



Agradecimiento

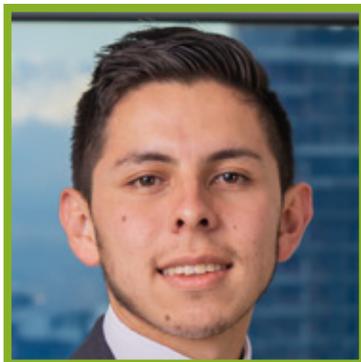
Como Comité de Nominaciones agradecemos públicamente a todos lo que se involucraron de cerca con nuestros objetivos, acciones y trabajo, ya que sin el apoyo de los demás órganos de dirección, la administración, ustedes delegados y los asociados, los resultados serían otros; y Coopecaja no contaría con un proceso democrático fortalecido y reconocido en el sector cooperativo de nuestro país.

Una vez más damos gracias a Dios por permitir que cumpliéramos a cabalidad con la labor responsable que permitió alcanzar durante el año 2022 los objetivos planeados.

Reiteramos nuestro agradecimiento profundo a todos ustedes estimados delegados que con su voto de confianza nos motivan a ser mejor cada día, despidiéndonos con un afectuoso abrazo cooperativo.

Comité de Nominaciones.

COMITÉ NOMINACIONES



**John
Solano Cárdenas**
Presidente



**Elizabeth
Cedeño Hernández**
Vicepresidenta



**Rocío
Pérez Brenes**
Secretaria



**Mario
Ramírez Ulate**
Vocal I



**Johnny
Castro García**
Vocal II



**Miguel
Valverde Monge**
Suplente



ESTADOS FINANCIEROS

Auditados | AL 31 DE DICIEMBRE 2022



MUY IMPOR TANTE

El despacho de auditores externos independientes Castillo-Dávila Asociados genera una **opinión limpia de los estados financieros de Coopecaja R.L.** auditados al 31 de diciembre 2022, mismos en donde se destacan los logros alcanzados por la Organización y la transparencia en la gestión económica de la Cooperativa. ■

Informe de los Auditores Independientes

A la Asamblea General, Superintendencia General de Entidades Financieras y al Consejo de Administración, Comité de Auditoría y Comité de Vigilancia. COOPECAJA, R.L.

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de las Personas Físicas y Jurídicas, R.L., (COOPECAJA R.L.- la Cooperativa), los cuales comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2022 y 2021, el estado de resultados integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y las notas, las cuales conforman las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En nuestra opinión, los estados financieros que se acompañan presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de la Cooperativa al 31 de diciembre de 2022 y 2021, y su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado en esas fechas, de conformidad con las disposiciones de carácter contable emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

Base para la opinión

Efectuamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen con mayor detalle en la sección de nuestro informe Responsabilidades del auditor en la auditoría de los estados financieros. Somos independientes de la Cooperativa de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código IESBA) en conjunto con los requisitos éticos relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros en la República de Costa Rica, y hemos cumplido con las demás responsabilidades éticas de conformidad con estos requisitos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión.

Asunto de énfasis - Base de contabilidad

Llamamos la atención a la nota 2 a los estados financieros, en la cual se indica la base de contabilidad. Los estados financieros han sido preparados con el propósito de cumplir con las disposiciones de carácter contable emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). Por tanto, los estados financieros podrían no ser adecuados para otros fines. Nuestra opinión no ha sido modificada con respecto a este asunto.

1

nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error significativo que resulte del fraude es mayor que uno que resulte del error, ya que el fraude puede implicar confabulación, falsificación, omisiones intencionales, representaciones erróneas o la evasión del control interno.

- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante a la auditoría para diseñar 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 Cooperativa.

- Evaluamos lo adecuado de las políticas de contabilidad utilizadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables y revelaciones relacionadas efectuadas por la Administración

- Concluimos sobre lo apropiado del uso de la base de contabilidad del negocio en marcha por parte de la Administración y, con base en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe una incertidumbre material en relación con eventos o condiciones que podrían originar una duda significativa sobre la capacidad de la Cooperativa para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, debemos llamar la atención en nuestro informe de auditoría a las revelaciones relacionadas en los estados financieros o, si dichas revelaciones son inadecuadas, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida a la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los eventos o condiciones futuras podrían causar que la Cooperativa deje de continuar como negocio en marcha.

- Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluidas las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones subyacentes y los eventos en una forma que logre una presentación razonable.

Les informamos a los encargados del gobierno corporativo lo relativo, entre otros asuntos, al alcance y a la oportunidad planeados de la auditoría y a los hallazgos significativos de la auditoría, incluida cualquier deficiencia significativa en el control interno que identifiquemos durante nuestra auditoría.

7 de febrero del 2023.

P/Despacho Castillo, Dávila & Asociados.



Lic. Jorge Arturo Castillo Bermúdez
Contador Público Autorizado No. 1276
Póliza de fidelidad No.0116 FIG 007
Vence el 30 de setiembre del 2023.

3

Cooperativa de Ahorro y Crédito de las Personas Físicas y Jurídicas, R.L.
(Coopecaja, R.L.)
Balance General
Al 31 diciembre del 2022 y 2021
(En colones sin céntimos)

	Nota	diciembre. 2022	diciembre 2021
ACTIVOS			
Disponibilidades	11.1	4 033 954 544	14 189 807 532
Efectivo		159 782 636	129 642 428
Banco Central de Costa Rica		1 410 587 641	1 187 600 252
Entidades financieras del país		2 463 584 268	12 871 658 345
Productos por cobrar		0	906 507
Inversiones en instrumentos financieros	11.2	29 281 157 921	20 537 365 068
Al valor razonable con cambios en otro resultado integral		29 020 533 406	20 270 035 131
Productos por cobrar		260 624 515	267 329 937
Cartera de Créditos	11.3	150 059 478 792	146 629 916 405
Créditos vigentes		156 782 792 382	156 739 669 461
Créditos vencidos		12 276 614 038	6 333 229 053
Créditos en Cobro Judicial		102 196 614	0
(Ingresos diferidos cartera de crédito)		-1 971 706 489	-2 319 814 522
Productos por cobrar		1 303 741 485	1 065 860 461
(Estimación por deterioro)	6.2	-18 434 159 237	-15 189 028 048
Cuentas y comisiones por cobrar		80 926 711	49 585 659
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas		4 082 328	5 712 245
Impuesto diferido e impuesto por cobrar		5 408 219	2 303
Otras cuentas por cobrar		71 436 164	43 871 111
Bienes realizables		23 296 461	65 576 378
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		84 559 615	84 559 615
(Estimación por deterioro y por disposición legal)		-61 263 153	-18 983 237
Participaciones en el capital de otras empresas (neto)	17	141 269 637	145 692 109
Propiedades, mobiliario y equipo (neto)	11.4	5 872 701 478	5 722 910 742
Propiedades de Inversiones	11.6	816 249 382	831 884 262
Otros activos	11.7	1 345 925 000	1 317 246 842
Cargos diferidos		38 522 078	48 496 247
Activos Intangibles		1 069 506 501	1 129 657 526
Otros activos		237 896 421	139 093 068
TOTAL DE ACTIVOS		191 654 959 925	189 489 984 996

4

Cooperativa de Ahorro y Crédito de las Personas Físicas y Jurídicas, R.L.
(Coopecaja, R.L.)
Estado de Resultados
Por el periodo terminado al 31 diciembre del 2022 y 2021
(En colones sin céntimos)

	Nota	diciembre. 2022	diciembre. 2021
Ingresos Financieros			
Por disponibilidades		11 195 481	93 570 562
Por inversiones en instrumentos financieros		1 190 958 000	946 565 745
Por cartera de créditos		24 174 045 956	25 525 374 719
Por ganancia por diferencias de cambios y UD		0	6 056 910
Por otros ingresos financieros		705 761 359	791 472 155
Total de Ingresos Financieros	11.12	26 081 960 796	27 363 040 091
Gastos Financieros			
Por Obligaciones con el Público		5 034 883 633	5 334 771 109
Por Obligaciones con Entidades Financieras y no financieras	11.13	4 822 620 972	5 346 955 030
Por pérdidas por diferencias de cambio y UD		103 312 655	0
Por otros gastos financieros		222 104 221	155 553 315
Total de Gastos Financieros		10 182 921 481	10 837 279 454
Por estimación de deterioro de activos		5 588 830 719	4 727 683 586
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones		1 440 337 556	670 301 254
RESULTADO FINANCIERO		11 750 546 152	12 468 378 305
Otros Ingresos de Operación			
Por comisiones por servicios		849 242 515	271 572 323
Por bienes mantenidos para la venta		1 155 037	1 910 679
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas		1 352 254	3 093 103
Por cambio y arbitraje de divisas		31 402 949	3 036 801
Por otros ingresos operativos		91 032 688	153 632 669
Total Otros Ingresos de Operación		974 185 443	433 245 575
Otros Gastos de Operación			
Por comisiones por servicios		17 924 294	16 885 232
Por bienes mantenidos para la venta		0	13 813 172
Gastos por participaciones de capital en otras empresas		4 422 471	0
Por otros gastos operativos		2 151 962 200	1 624 610 594
Total Otros Gastos de Operación		2 174 308 965	1 655 308 997
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		10 550 422 630	11 246 314 883
Gastos Administrativos			
Por gastos de personal	11.14	4 313 937 103	4 035 846 759
Por otros gastos de Administración		3 565 403 117	3 702 203 861
Total Gastos Administrativos		7 879 340 221	7 738 050 620
RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD		2 671 082 409	3 508 264 263
Impuesto de Renta	11.16	66 912 769	0
Participaciones legales sobre la Utilidad		120 198 708	157 790 099
RESULTADO DEL PERIODO		2 483 970 931	3 350 474 164
OTROS RESULTADOS INTEGRALES, NETO DE IMPUESTO		-586 230 308	133 394 707
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez		-586 230 308	133 394 707
RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL PERIODO		1 897 740 623	3 483 868 871

Las notas adjuntas forman parte integral de los Estados Financieros

6

Cooperativa de Ahorro y Crédito de las Personas físicas y jurídicas, R.L.

(Coopecaja, R L)

Estado de Cambios en el Patrimonio Neto

Por el periodo terminado al 31 de diciembre del 2022 y 2021

(En colones sin céntimos)

Descripción	Capital Social	Aportes patrimoniales no capitalizados	Ajustes al Patrimonio	Reservas Patrimoniales	Resultados acumulados al principio del periodo	TOTAL
Saldo al 1 de enero del 2021	34 909 692 244	217 392	1 121 555 678	7 113 673 706	2 744 015 404	45 889 154 424
Renuncias registradas Periodo 2021	-3 205 849 134	0	0	0	0	-3 205 849 134
Resultado Periodo 2021	-	-	-	-	3 350 474 164	3 350 474 164
Reservas legales y otras reservas estatutarias	-	-	-	981 805 064	- 603 539 623	378 265 441
Dividendos del periodo 2021	-	-	-	351 815 795	- 2 744 015 404	- 3 095 831 199
Otros	-	-	22 482 232	-	-	22 482 232
Capital pagado adicional	3 475 138 073	-	-	-	-	3 475 138 073
Saldo al 1 de enero del 2022	35 178 981 183	217 392	1 144 037 910	7 743 662 975	2 746 934 540	46 813 834 000
Renuncias registradas Periodo 2022	- 3 267 234 843	-	-	-	-	- 3 267 234 843
Resultado Periodo 2022	-	-	-	-	2 483 970 931	2 483 970 931
Reservas legales y otras reservas estatutarias	-	-	-	747 903 074	- 747 903 074	-
Dividendos del periodo 2021	-	-	-	-	- 2 746 934 540	- 2 746 934 540
Otros	-	-	- 586 230 308	- 410 620 457	531 838 317	- 465 012 448
Capital pagado adicional	5 069 752 630	-	-	-	-	5 069 752 630
Saldo al 31 de diciembre del 2022	36 981 498 970	217 392	557 807 602	8 080 945 592	2 267 906 174	47 888 375 730



 coopecaja.fi.cr

 2542-1000

 info@coopecaja.fi.cr