

Informe Anual
2021



**JUNTOS
LLEGAREMOS
MÁS ALTO.**

- 03. Orden del **día**
- 04. Pilares **Institucionales**
- 12. Informe **Consejo de Administración**
- 24. Informe **Gerencial General**
- 45. Informe **Comité de Vigilancia**
- 90. Informe **Comité de Educación**
- 103. Informe **Comité de Nominaciones**
- 108. Estados **Financieros**

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 XLVIII Asamblea Ordinaria de Delegados y IV Asamblea Extraordinaria de Delegados
4. Elecciones de:
 - a. **Consejo de Administración** (4 miembros propietarios y 1 suplente)
 - b. **Comité de Vigilancia** (3 miembros propietarios y 1 suplente)
 - c. **Comité de Educación** (2 miembros propietarios y 1 suplente)
 - d. **Comité de Nominaciones** (2 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.



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.



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.



Alajuela



Heredia



Desamparados



Puntarenas



Oficinas Centrales



Pérez Zeledón



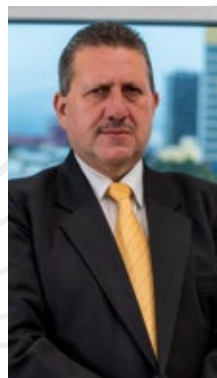
Liberia



Unidad Móvil



Limón



Lic. **Ronald**
Elizondo Monge
Suplente II



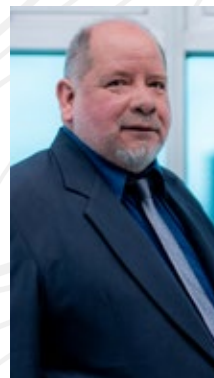
Lic. **Manuel**
Cerdas Angulo
Vocal IV



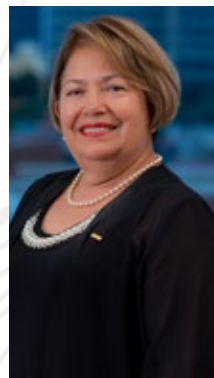
Master **Wendy**
Vargas Méndez
Vocal II



Ing. **Kleiber**
Rojas Varela
Secretario



Lic. **José Luis**
Loría Chaves
Presidente



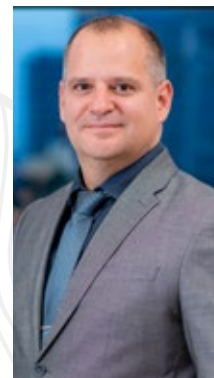
Sra. **Ángela**
Arias Marín
Vicepresidente



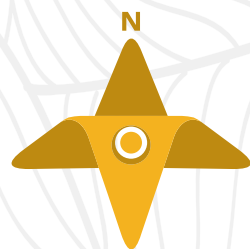
MBA. **Luis**
Montero Castillo
Vocal I



Lic. **Randall**
Sánchez Juárez
Vocal III



MSc. **Robert**
Harbottle Quirós
Suplente I



Consejo de
Administración

Coopecaja

Consejo de Administración

1. Gobierno corporativo, capacitación y su gestión estratégica

Desde el seno del Consejo de Administración se aborda el debate, decisión, control y supervisión de ámbitos relativos al cumplimiento del propósito organizacional mediante una adecuada cultura de gobierno corporativo; asumiendo su rol específico y respetando la competencia de los demás órganos sociales.

Definiendo la ruta a seguir en la ejecución de los procesos de control interno, con una adecuada gestión del riesgo, además de seguir de cerca el cumplimiento oportuno de la estrategia para asegurar la ejecución de los objetivos del plan estratégico para preservar adecuados y sanos indicadores financieros que mantengan a la cooperativa en los primeros lugares del sistema financiero nacional, vigilantes del patrimonio de los asociados y fortaleciendo su confianza en la gestión de la cooperativa.



Consejo de
Administración

Coopecaja



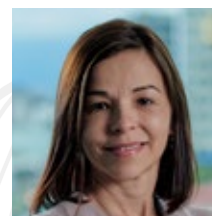
Gerencia General

Coopecaja



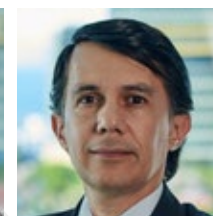
MSc. Johnny Saborío León

Gerente General



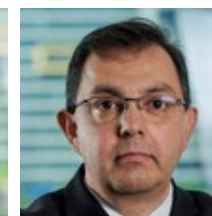
MBA. Elizabeth Morales Rivera

Subgerente



MBA. Oscar Aguilar Montero

Gerente Crédito y Cobro



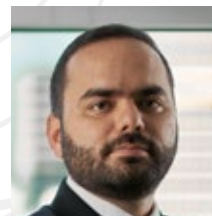
MBA. Franklin Jiménez Ramírez

Gerente Financiero



MBA. Sergio Hernández Pérez

Gerente Operaciones



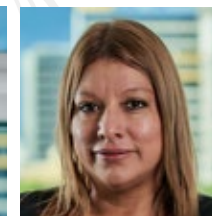
MBA. Mauricio Sánchez Gómez

Gerente Comercial



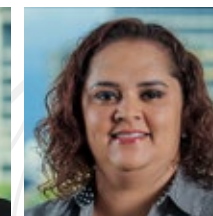
MSc. Jorge Iván Arroyo Torres

Gerente TI



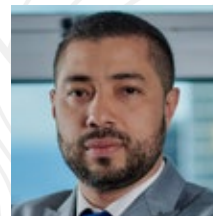
MSc. Sandra Carvajal Juárez

Legal



MBA. Fanny Aguirre Solano

Cobros



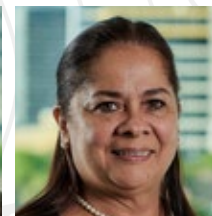
MBA. José Moreira Cabalceta

Administrativo



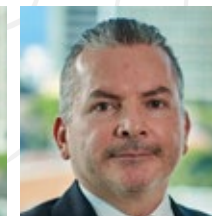
Licda. Mayra Chaves Hernández

Control Interno



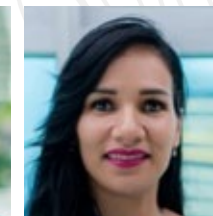
Bach. Isabel Barrantes Bonilla

Tesorería



Lic. Gilberto González Salazar

Auditoría



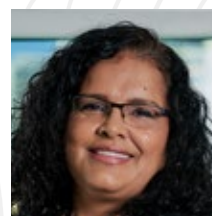
MSc. Sujeyny Gamboa Mendoza

Relac. Corporativas



Licda. Karen Espinoza Sánchez

Cumplimientos



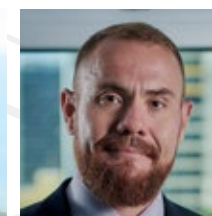
Licda. Maureen Camacho Solano

Contabilidad



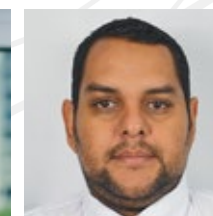
Licda. María Mesén Román

RRHH



MBA. Esteban Marín Vargas

Riesgos



MBA. David Bellido Ortega

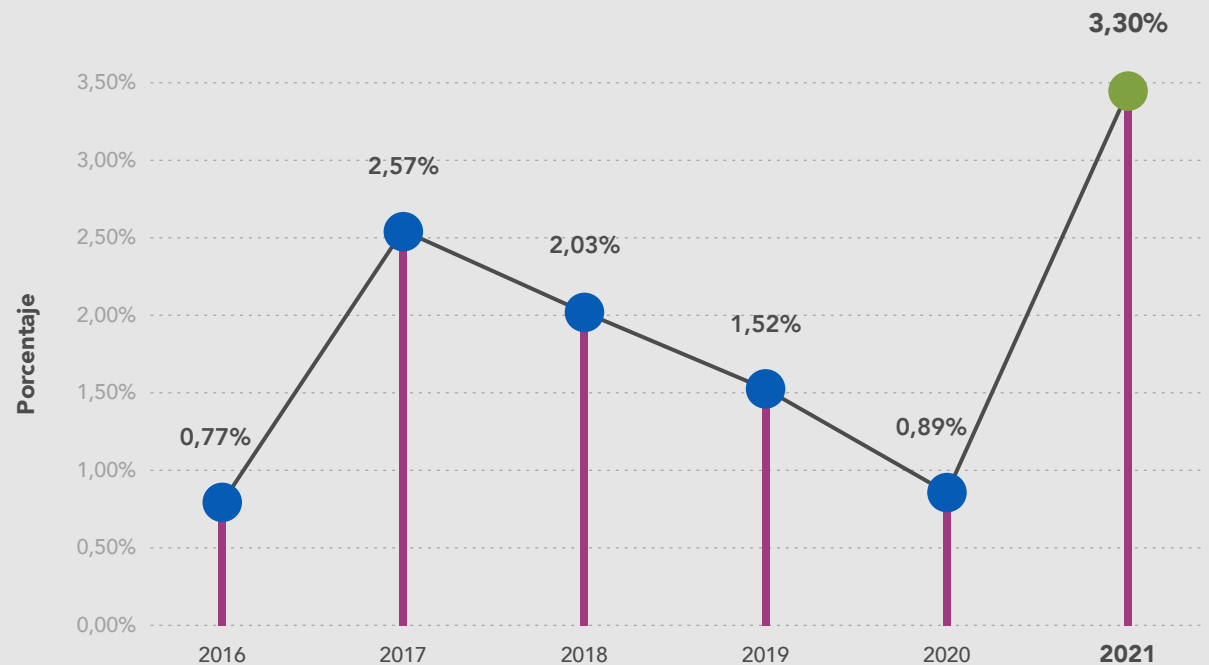
Proyectos

Gerencia General

1. Comportamiento de la economía en 2021

Luego de la severa contracción de la producción ocurrida en el 2020, debido al impacto de la pandemia por la COVID-19, en el Índice de Precios al Mayorista (IPM) de octubre del 2021 se estimó que el crecimiento de la actividad económica en ese año sería de **5,40%**, tasa superior a la proyectada según las entidades económicas. El impulso de la recuperación continuó en el cuarto trimestre, con mayor fuerza de lo previsto en ese momento, por lo cual en el crecimiento real alcanzó para el 2021 finalmente un **7,70%**.

Gráfico 1: Evolución del índice de precios al consumidor (inflación) 2016-2021



Fuente: BCCR

Por su parte, la inflación, medida como la variación interanual del Índice de Precios al Consumidor registró una tasa anual a diciembre de 2021 de **3,30%**. Este comportamiento es consecuente, en buena medida, con la presencia de efectos base (por la baja inflación durante el 2020 debido al impacto de la pandemia) y de fuerzas externas asociadas a una reciente inflación internacional. La aceleración de la inflación también es congruente con la disipación de algunas fuerzas deflacionarias presentes en la economía costarricense desde el 2019, y que se acentuaron en 2020 por la pandemia.

2. Excelencia en los indicadores financieros

Es importante indicar que a pesar de la situación tan compleja que ha vivido el mundo los dos últimos años y que por ende a impactado en muchos aspectos a Costa Rica, tanto social como económicamente, Coopecaja ha logrado mantenerse con excelentes indicadores generales gracias a las decisiones y estrategias tomadas por el Consejo de Administración y Gerencia General, con el apoyo de los demás cuerpos colegiados y colaboradores.

En 2021 Coopecaja alcanzó un capital social de **€35.179 millones**, lo cual representa un crecimiento del **20,75%** en los últimos 5 años.

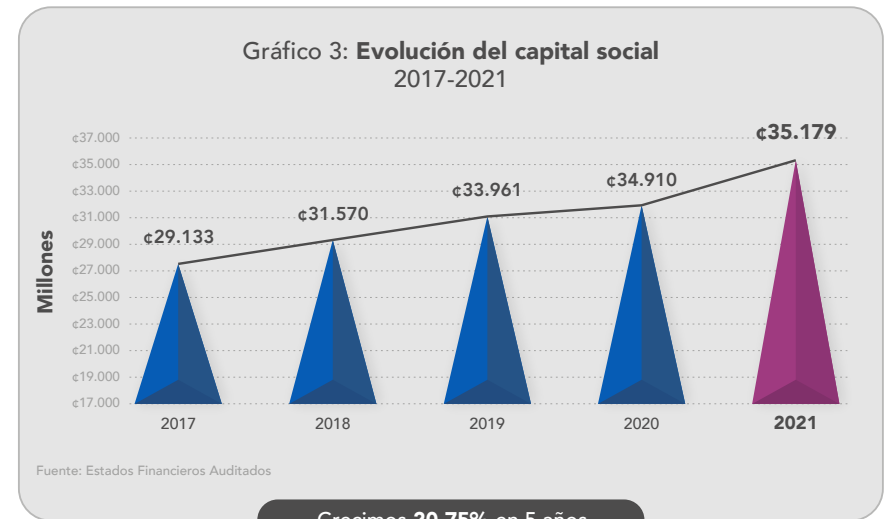
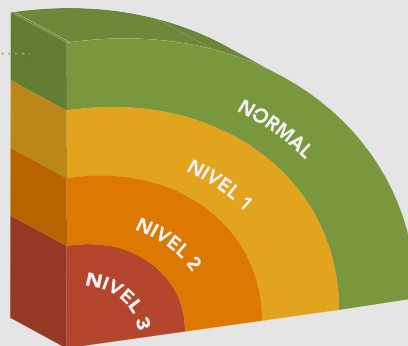
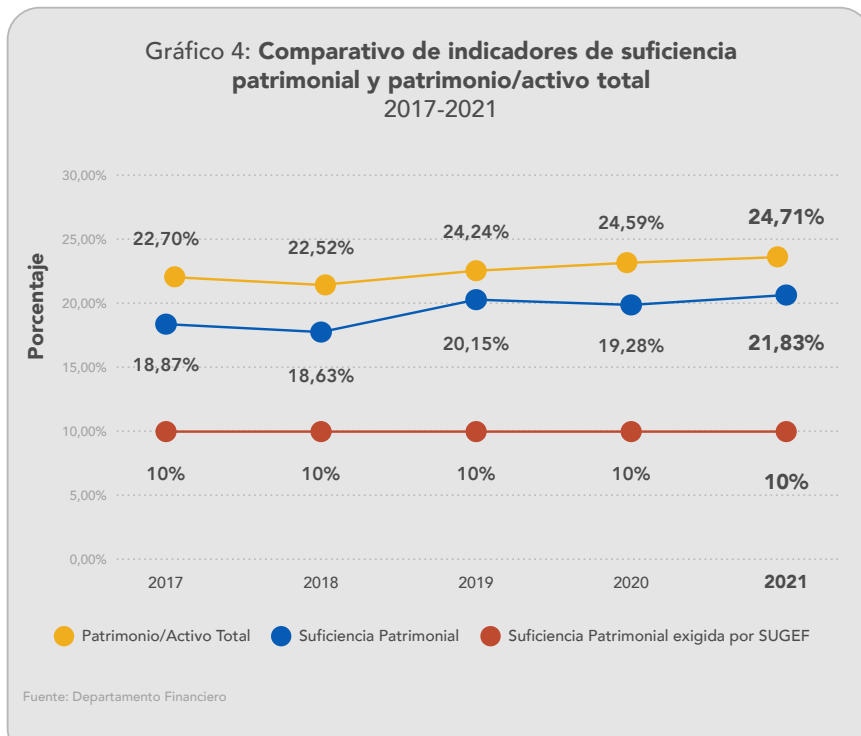


Figura 1: Niveles generales de indicadores
Diciembre 2021

- **Compromiso patrimonial**
- **Morosidad + 90 días**
- **Suficiencia patrimonial**
- **Calce plazos a 30 días**
- **Calce plazos a 90 días**

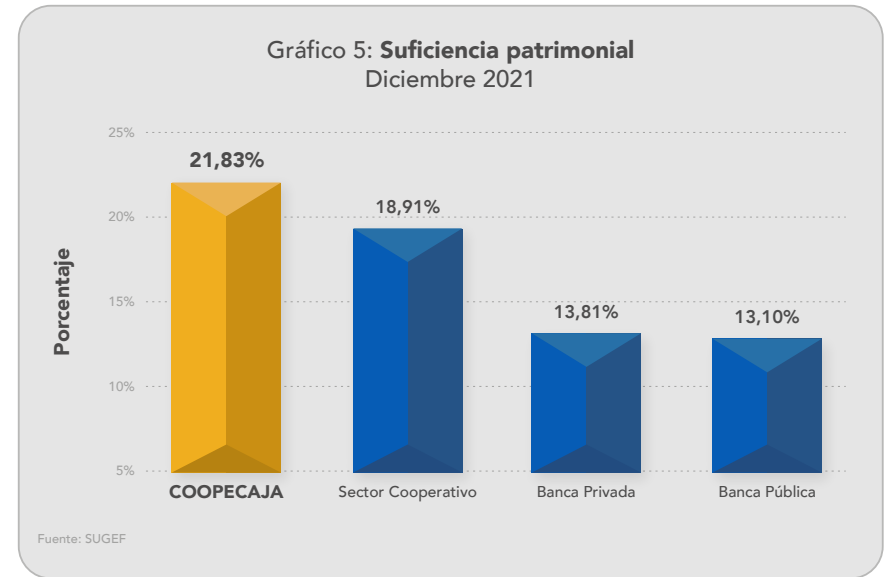


El comparativo expuesto en el gráfico #4, muestra un crecimiento sostenido en todos los indicadores, con un **15,69%** en suficiencia patrimonial y un **8,86%** en lo que respecta al patrimonio/activo total durante los últimos 5 años.



Crecimos 15,69% Suficiencia Patrimonial y 8,86% Patrimonio/Activo Total en 5 años

Nuevamente Coopecaja obtiene de un puesto privilegiado en el Sistema Financiero Nacional al gozar de un promedio superior en suficiencia patrimonial de un **21,83%**, un porcentaje superior al promedio del sector cooperativo en general, y muy por encima de la banca pública y privada. Lo anterior coloca a la Cooperativa en una excelente posición de solvencia gracias a la robusta base social con que cuenta y a los diversos aportes que realizan sus más de 30.000 asociados mes a mes. Ver gráfico #5.



Se logró crecer en rentabilidad hasta un **7,76%** a través del control de gastos, optimizando la logística para brindar servicio con la misma estructura operativa actual.

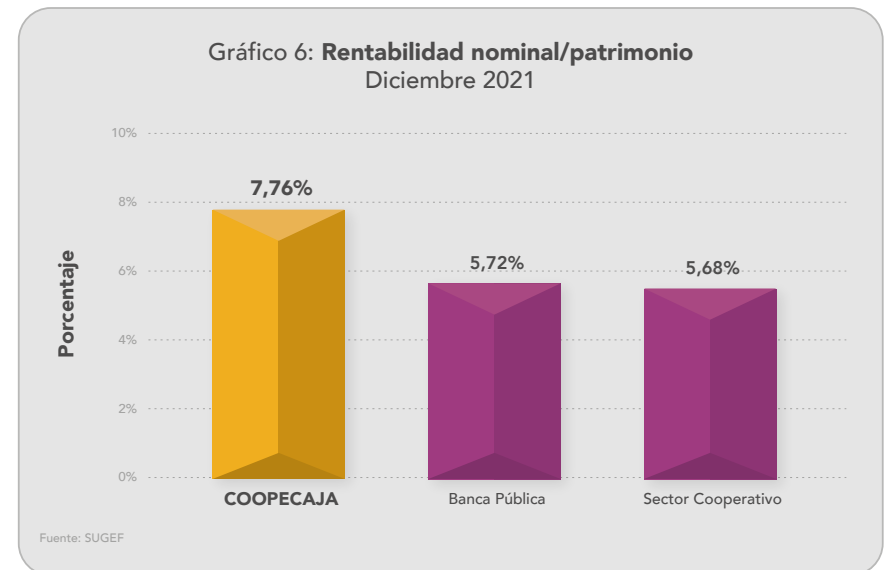
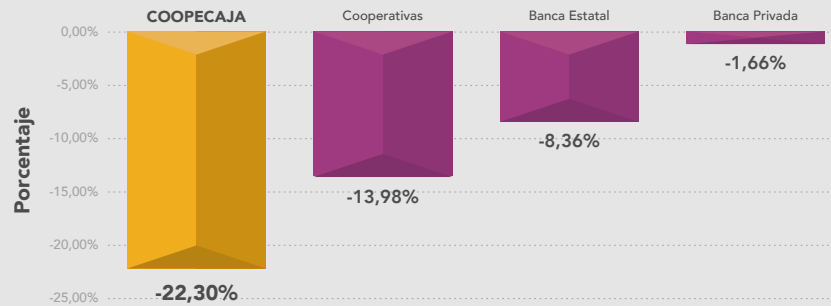


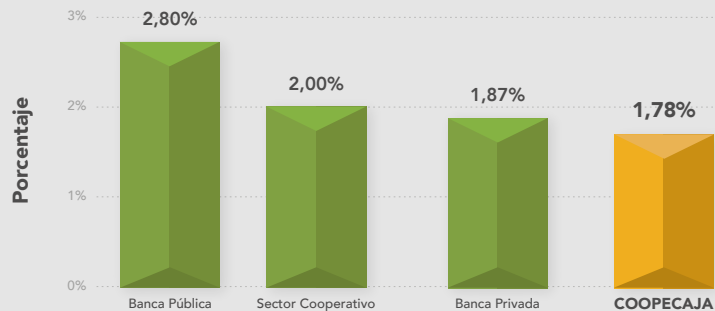
Gráfico 7: **Compromiso patrimonial**
Sistema Financiero Nacional - Diciembre 2021



Fuente: Página SUGEF

Durante el año anterior, el indicador de compromiso patrimonial de Coopecaja alcanzó un excelente resultado de **-22,30%** superando en **-5%** al 2020, lo que nos ubica en el segundo lugar del rating cooperativo. De acuerdo con la normativa, este indicador no debe superar a **0%** y entre más negativo sea ese número es mejor.

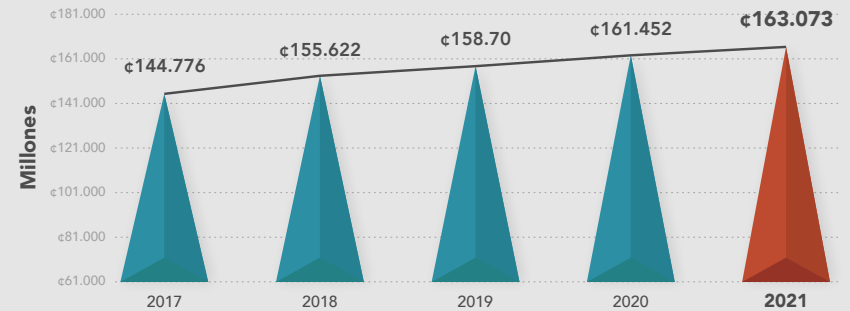
Gráfico 8: **Indicador morosidad mayor a 90 días y cobro judicial/cartera directa**
Diciembre 2021



Fuente: SUGEF

Como resultado de campañas pro-activas para readecuar las deudas de los asociados con afectación de la pandemia, además de prórrogas 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 **1,78%** de morosidad mayor a 90 días, lo que refuerza nuestro compromiso por preservar el bienestar de los asociados y sus familias

Gráfico 9: **Crecimiento cartera de crédito**
2017-2021



Fuente: Estados Financieros Auditados

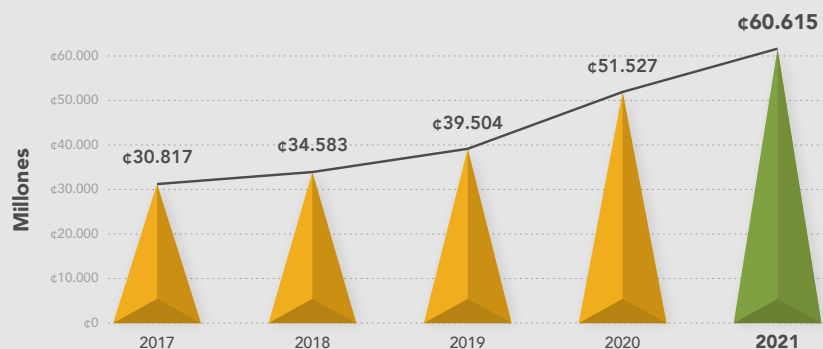
Crecimiento **¢1.621 millones (1%)** más que 2020

En 2021 la cartera de crédito continuó con un crecimiento responsable alcanzando **¢163.073 millones** y creciendo un **1,00%**, algo destacable tomando en cuenta la contracción económica. Es de suma importancia reconocer el esfuerzo hecho por la Cooperativa que aún con todo el efecto económico producido por la pandemia, la incertidumbre del mercado financiero y demás atenuantes de la situación país.

Coopecaja logra captar **₡60.615 millones** en certificados de ahorro durante el 2021, logrando un crecimiento del **96,69%** en los últimos 5 años, un verdadero logro de todos.

Se logró incentivar **₡8.967 millones** en ahorros programados, superando en más de **₡1.600 millones** lo colocado el año anterior, para un crecimiento del **22,17%**. Logro a resaltar considerando la situación actual de recuperación financiera. Este crecimiento representa un **37,82%** 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.

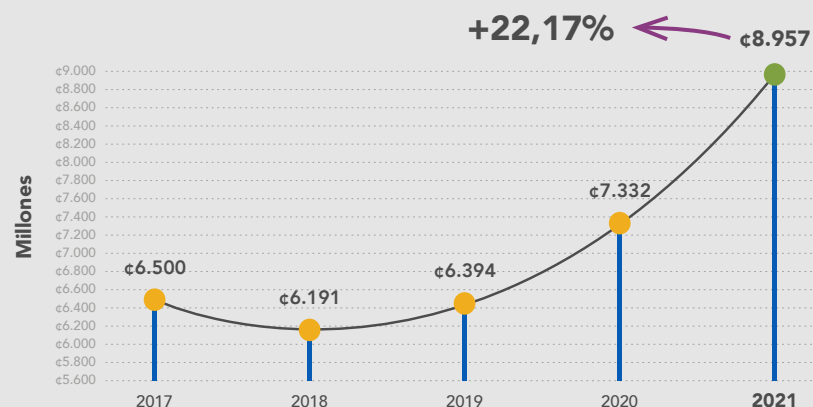
Gráfico 10: **Certificados de inversión**
2017-2021



Fuente: Departamento Financiero

Crecimos **96,69%** en 5 años

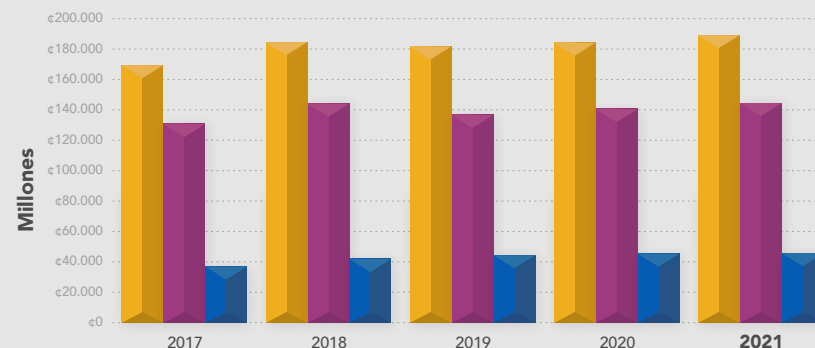
Gráfico 11: **Ahorros programados**
2017-2021



Fuente: Departamento Financiero

Crecimos **37,82%** en 5 años

Gráfico 12: **Comparativo de activo, pasivo y patrimonio**
2017-2021



Fuente: Estados Financieros Auditados

Año	2017	2018	2019	2020	2021	Crecimiento
● Activo	₡169.997	₡184.342	₡182.774	₡186.603	₡189.490	11,47%
● Pasivo	₡131.411	₡142.827	₡138.469	₡140.714	₡142.276	8,57%
● Patrimonio	₡38.586	₡41.514	₡44.304	₡45.889	₡46.814	21,32%

El comportamiento comparativo del activo, pasivo y patrimonio de Coopecaja mostrado en el gráfico anterior, ha tenido una tendencia creciente durante los últimos 5 años. Es claro un incremento en cada uno de estos indicadores, reportando un **11,47%** en activo, **8,57%** en pasivo y finalmente un crecimiento de **21,32%** en lo que

respecta al patrimonio total la Cooperativa, demostrando la importancia de las buenas prácticas de la administración en la toma de decisiones responsables y estratégicas.



La excelente posición de liquidez de Coopecaja en 2021 se muestra en los indicadores de calce de plazo con un resultado de 2,99, mayor a la exigencia de la normativa de 1 vez para 30 días y de 1,32, 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.

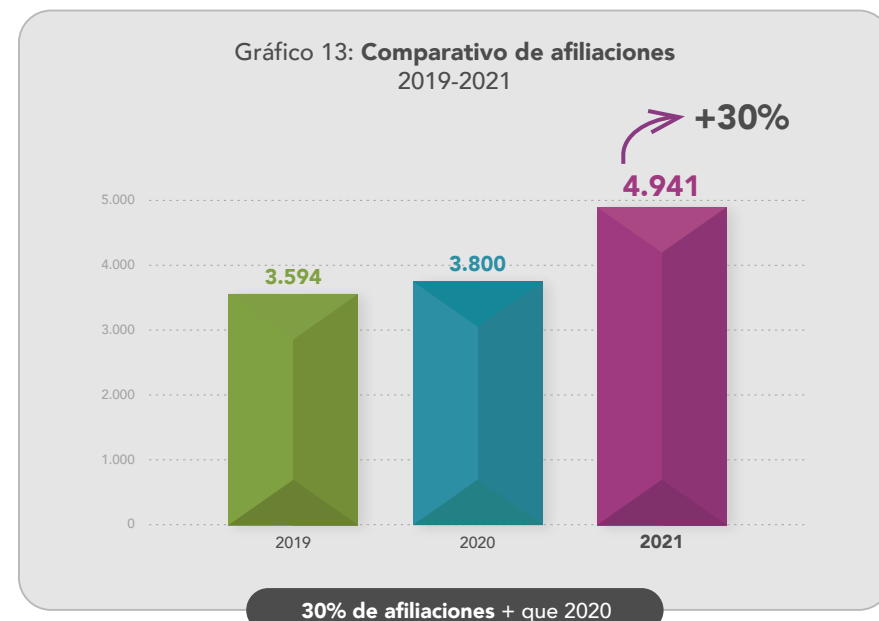


3. Principales logros a resaltar

3.1 Estrategia comercial y crecimiento de asociados

Evolución de nuestra base asociativa

A pesar de las difíciles condiciones de recuperación de la crisis pandémica que se gestó durante el periodo anterior, se implementaron estrategias de comunicación para mejorar el posicionamiento en redes sociales de acuerdo con la tendencia y enfoque en comercialización uno a uno, que hizo ajustar el mecanismo con que se comercializaba anteriormente en los centros de trabajo, considerando la nueva dinámica del teletrabajo para la gran mayoría de los trabajadores. Pese a los múltiples obstáculos se logró colocar 4.941 afiliaciones, que representa el **30%** de crecimiento en comparación al periodo anterior, siendo el mayor incremento de asociados de los últimos tres años.





Fidelización y retención de asociados

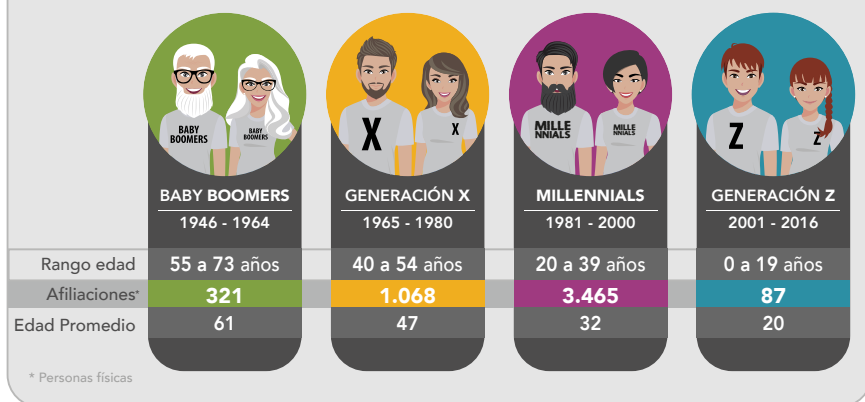
Paralelo a los intensos esfuerzos de todos los canales para lograr el incremento de asociados, se refuerza la cultura de retención permanente en todos y cada uno de los colaboradores, logrando retener **₡5.579 millones** en productos financieros a casi 1.100 asociados que se rescataron, y continúan activos utilizando los productos financieros.



Relevo generacional

Es importante resaltar que la gestión de afiliación se orientó en una Estrategia de Relevo Generacional, considerando que la proporción actual de asociados mayores a 50 años, por lo que se logra que el **70%** de los asociados de primer ingreso sean personas jóvenes entre 20 y 39 años (Millennials).

Figura 4: Datos por generación
Diciembre 2021



Programa administración de cesantía

Con respecto al Programa de Administración de Cesantía se inscribió a más de 2.000 personas, al cierre del 2021 se cuenta con 7,524 personas afiliadas, logrando un **88%** de crecimiento en los últimos 5 años.

Protagonismo femenino

Coopecaja cuenta con un marcado protagonismo femenino en su conformación; con un **54%** de asociados del género femenino, e igual porcentaje para las mujeres delegadas, Se destaca que en la misma línea mayoría de las inversiones, ahorros y créditos corresponde a asociadas mujeres. Con base en esta predominancia en el periodo anterior se desarrolló el Programa Mujer Coopecaja; con el objetivo de brindar a la población femenina herramientas de empoderamiento, capacitación y de acompañarlas en su desarrollo, como parte de una comunidad.

Figura 5: Distribución de asociados según rango de edad y género
Diciembre 2021



Apertura al sector privado

A inicios del 2021 se materializa la apertura al sector privado, con el objetivo de diversificación de mercados para lograr un incremento en el volumen de asociados. Esta estrategia de penetración se implementó con una política selectiva dirigida a un perfil de riesgo adecuado al modelo de negocio, con el fin de inyectar recursos saludables a la conformación de asociados. Por lo que se gestionaron 528 nuevos asociados provenientes de 317 empresas privadas, cumpliendo con el compromiso meta de 50 asociados por mes y perfil acordados con la Asamblea Extraordinaria de Delegados.

Figura 6: Logros apertura sector privado
Diciembre 2021



3.2 Diversificación de productos y canales de comercialización

El 2021 fue un año de grandes retos, en el cual se generaron variedad de proyectos con el objetivo diversificar instrumentos financieros y canales que les permitan a los asociados acceder de manera más eficiente a los servicios de la Cooperativa.

Iniciando con el lanzamiento de la tarjeta de débito logrando colocar 3.226 tarjetas para un sobre cumplimiento anual del **56%**, adicionalmente se generó plan piloto para la tarjeta de crédito durante los meses de noviembre y diciembre 2021, para afianzar su lanzamiento en enero 2022.

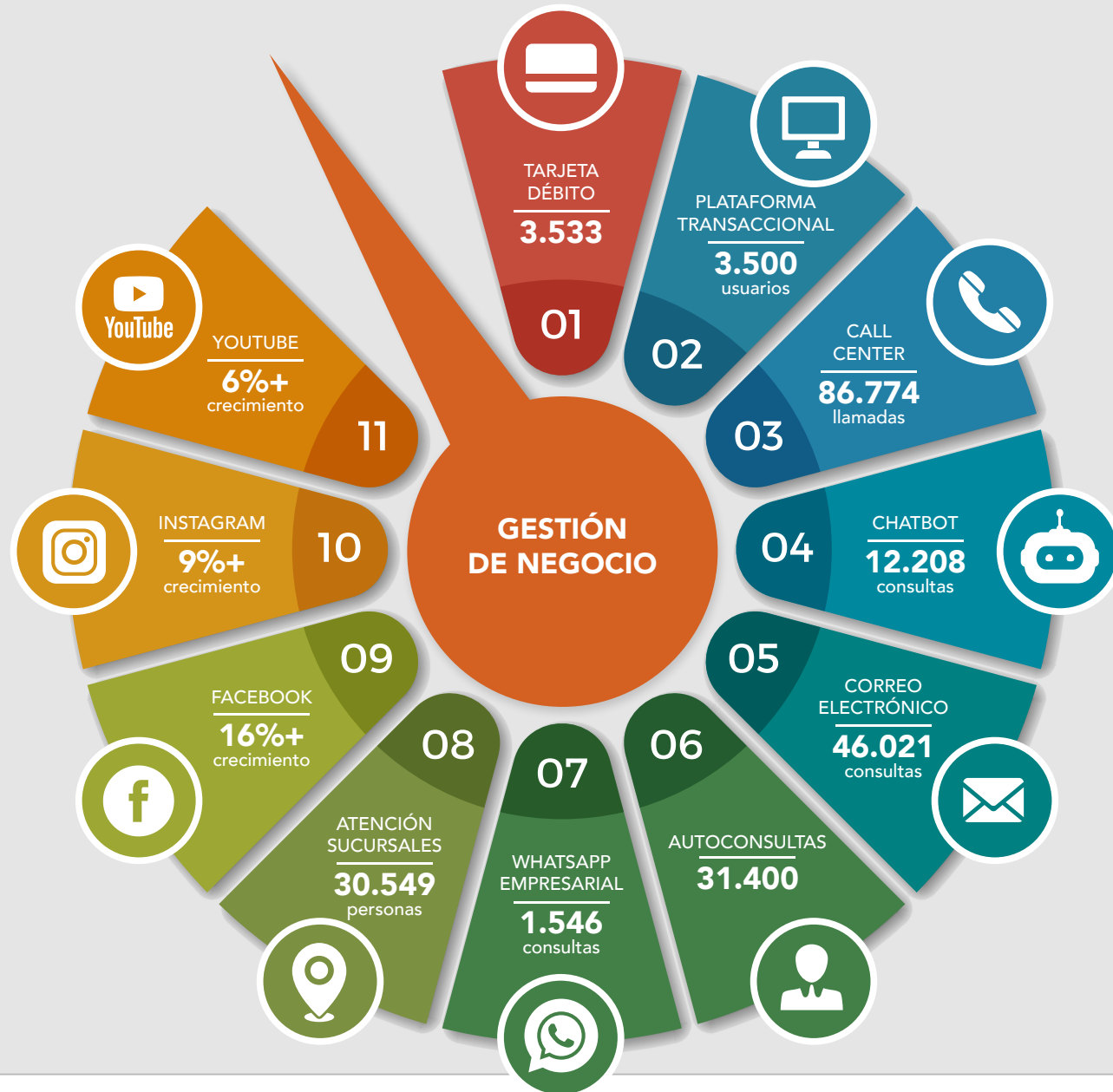
Otro gran logro fue la salida a producción de la plataforma transaccional Coopecaja Móvil, en sus modalidades web y app, generando un alcance de un **8%** de nuestra base asociativa con casi 3 mil usuarios activos que generan tráfico en la plataforma digital, adicionalmente se puso en marcha el Proyecto de Firma Digital en las oficinas centrales de la cooperativa, colocando 159 certificados, con respecto al cobro de servicios públicos se gestionó el pago de casi **1.000 millones** y más de 1.000 pagos aplicados.

Como se puede apreciar en la figura, los contactos al chat y al sistema de auto consultas se duplicaron en comparación al periodo anterior, mientras que la atención por correo electrónico disminuyó a la mitad; lo que refleja que la tendencia actual se inclina a los canales digitales.

A nivel de WhatsApp se gestionaron 1.546 consultas, disminuyendo su demanda con respecto al periodo anterior principalmente por la implementación de una plataforma de auto consulta para los asociados. Observemos el detalle completo en la figura #7.



Figura 7: **Productos y canales de comercialización**
Diciembre 2021



Ventanilla autorizada para comercialización de moneda extranjera

A partir de octubre 2021 Coopecaja es ventanilla autorizada BCCR para gestionar compra y venta de moneda extranjera como mayorista mediante MONEX, servicio que se brinda al público en general de forma muy eficiente y con excelentes condiciones, lo que le genera importantes comisiones a la cooperativa, así como la posibilidad de ahorro e inversión en moneda extranjera con excelentes tasas de interés.

50 años de bienestar

En el marco de la celebración de los 50 Años de Coopecaja, se desarrolló una promoción especial de aniversario con casi 100 atractivos y variados premios definidos con base en la opinión del público, mediante sorteos mensuales durante todo el año. Dicha promoción se orientó en brindar la oportunidad de ganar a todos los asociados activos, ligada no solo al uso de productos financieros, sino también a premiar la lealtad de los asociados, con la asignación de acciones electrónicas de forma proporcional a los años de antigüedad para todos los asociados.

Además, se realizaron actividades virtuales durante todo el año, en variedad de formatos con excelentes índices de crecimiento en visitas, espectadores y alcance, sin dejar de lado el crecimiento de las redes sociales, según se muestra en la figura #9.



Figura 9: Acompañamiento virtual
Diciembre 2021





50 Años Coopecaja



3.3 Evolución cartera de crédito

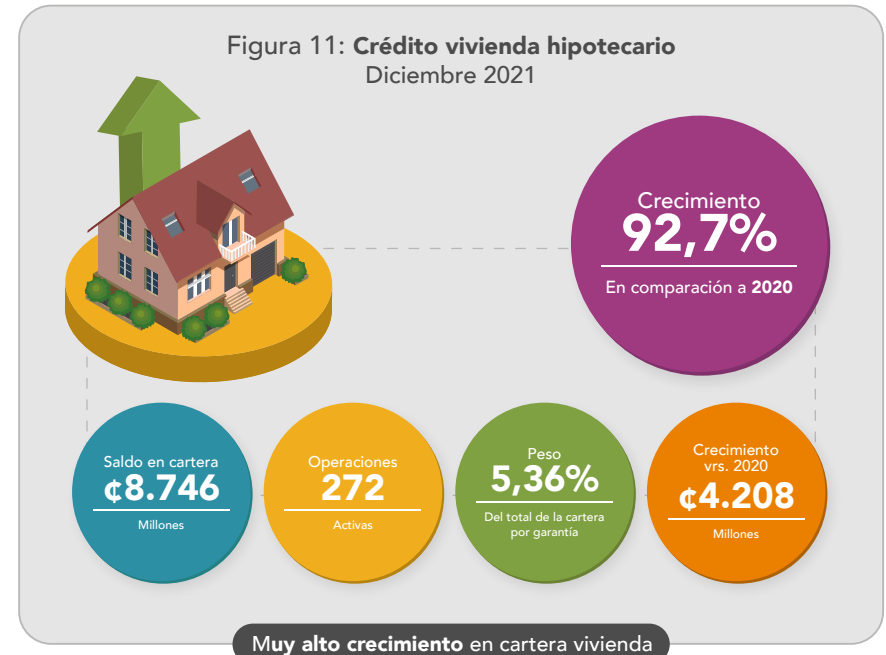
La estrategia se orientó en colocación de soluciones crediticias a la medida de cada asociado, con el objetivo de otorgar alternativas financieras que no deterioren la calidad de vida de los asociados considerando los efectos de la pandemia. El año anterior se implementa además estrategias de diversificación en la colocación, por lo que se logra duplicar la colocación de créditos con garantía real con un **93%**. En crédito de consumo e hipotecarios se logra colocar un total de **₡46.360 millones**, lo que representa un crecimiento en la cartera de un **1%**, con un incremento neto de **₡1.621 millones** con respecto al año anterior.

Con la COVID-19 se presentó un descenso en la demanda de créditos de consumo, por lo que la colocación se orientó el impulso en soluciones de vivienda, logrando contrarrestar los efectos negativos en la cartera de crédito.



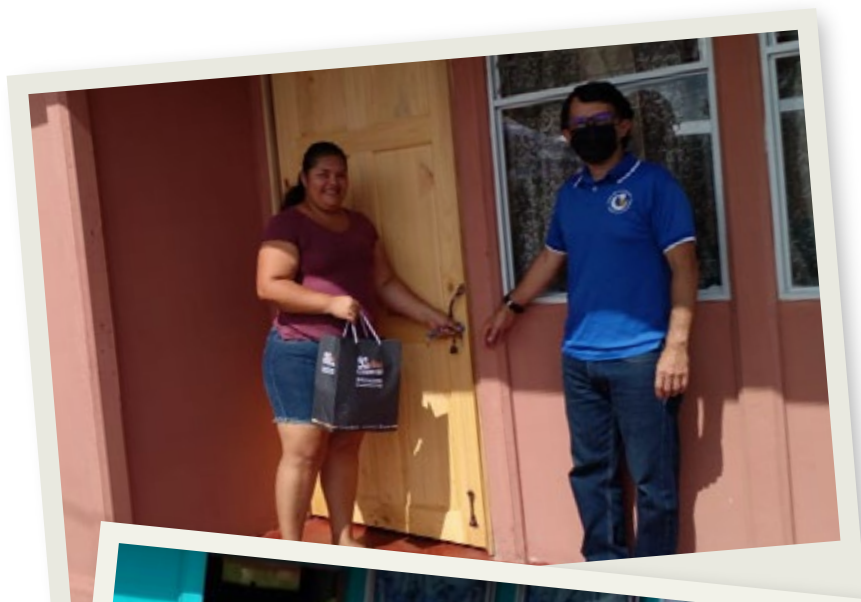
Soluciones de vivienda

Al comparar el saldo de cartera de vivienda de los dos años anteriores, se presenta un crecimiento del **92.8%** nominal equivalente a **₡4.209 millones**, cerrando con un total de cartera hipotecaria de **₡8.746 millones**, para un total de 126 familias que impulsamos a lograr concretar su sueño de tener casa propia.



Bono de vivienda

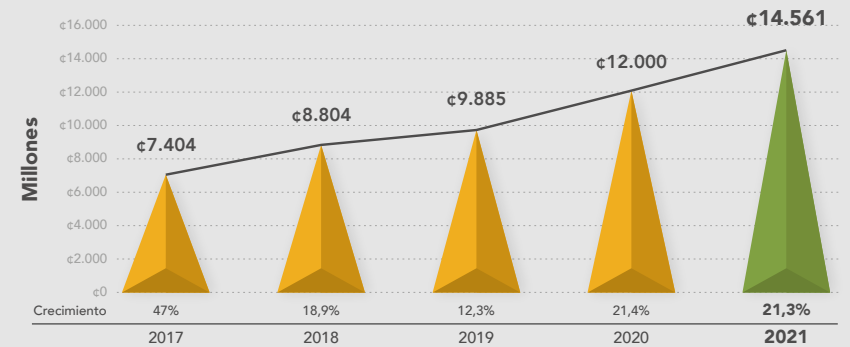
A pesar de la reducción del presupuesto asignado por el BANHVI durante el periodo anterior, se logró beneficiar a 183 familias, de las cuales un **80%** correspondió a población de adultos mayores, en términos nominales corresponde a **₡1.575 millones**.



Cartera crédito cesantía

En comparación al periodo anterior esta cartera creció porcentualmente un **21.3%**.

Gráfico 14: Historial cartera de crédito Cesantía 2017-2021



Fuente: Área de Crédito

Crédito para emprendedores

El periodo anterior se inició la colocación de financiamiento bajo el sistema de banca para el desarrollo con una colocación de **€63.4 millones** para impulsar el desarrollo las micro, pequeñas y medianas empresas de los asociados.

Gestión de recuperación de cartera y apoyo financiero al asociado

La protección del salario mínimo por parte del Gobierno Central, así como las secuelas de la pandemia provocaron que se tuvieron que redoblar esfuerzos para mantener los índices de morosidad.

A pesar de las condiciones adversas la morosidad mayor a 90 días se mantuvo en unos de los índices más bajos del sistema financiero supervisado teniendo su pico más alto en noviembre 2021 con **1.78%**.

En cuanto a la gestión de cobro, se negoció con 22.000 asociados logrando recuperar **₡53.759 millones** durante el año.

Durante el 2021, se gestionaron 523 readecuaciones equivalentes a **₡4.463.192.889**, que incluyó la mejora de las condiciones a los créditos de asociados en situación de riesgo, con la modificación de plazos y tasas de interés con el objetivo de alivianar la carga de los asociados con afectación por la pandemia, para mejorar su calidad de vida.

Adicionalmente se aplicaron 853 prórrogas con un principal de **₡5.973 millones** para que los deudores puedan seguir realizando los pagos sin atraso, para apoyar a los asociados y sus familias, además de proteger los indicadores de morosidad.



3.4 Certificación de calidad ISO 9001

Durante el periodo anterior la totalidad del personal de Coopecaja trabajó intensamente en incorporar en todos sus procesos, mecanismos y reglamentación los requerimientos establecidos de la norma ISO 9001-2015 para cumplir con estándares internacionales, enfocados en que los componentes de la gestión integral funcionen con sistema efectivo, que permita administrar y mejorar la calidad de sus productos y servicios.

Definiendo indicadores para evaluar desempeño y cumplimiento de objetivos, orientados a lograr optimizar la gestión operativa, que inicia con capacitaciones y procesos formativos, sensibilización e involucramiento a una nueva cultura de calidad alineada a la normativa procedimental según los estándares de calidad, paralela a la alineación de procesos, documentación y alimentación procedimental.

Al concluir el periodo de auditorías de calidad a las principales áreas del negocio, y después de un gran esfuerzo por parte de todos los colaboradores, se logra obtener la certificación ISO 9001-2015, que al final se traduce brindar un servicio de calidad a los asociados.



3.5 Gestión de talento y capital humano

Durante el 2021 se lograron importantes objetivos a nivel del a gestión de RRHH, lo que se refleja en el resultado de la encuesta de clima organizacional, con un resultado de 86%, logrando obtener 3 puntos más en relación con el resultado del año 2020, lo que en medio de escenarios tan dinámicos y cambiantes como los vividos, sin duda es un logro a destacar. Lo anterior se cumplió reforzando cada uno de los pilares de nuestra cultura organizativa, y potenciando una estrategia encausada a brindar bienestar de nuestros colaboradores, implementando un beneficio de nutrición al personal, una dinámica equilibrada de gestión presencial, teletrabajo y mixta, siempre de la mano de apropiados protocolos y procesos de comunicación y desarrollo de talento, logrando con éxito el cumplimiento del programa de capacitación anual, reforzando las competencias técnicas y blandas de los colaboradores, así como suministrando herramientas que permitan potenciar las funciones de los colaboradores en los diferentes puestos que se desempeñan, alineado así el talento a la estrategia del negocio.



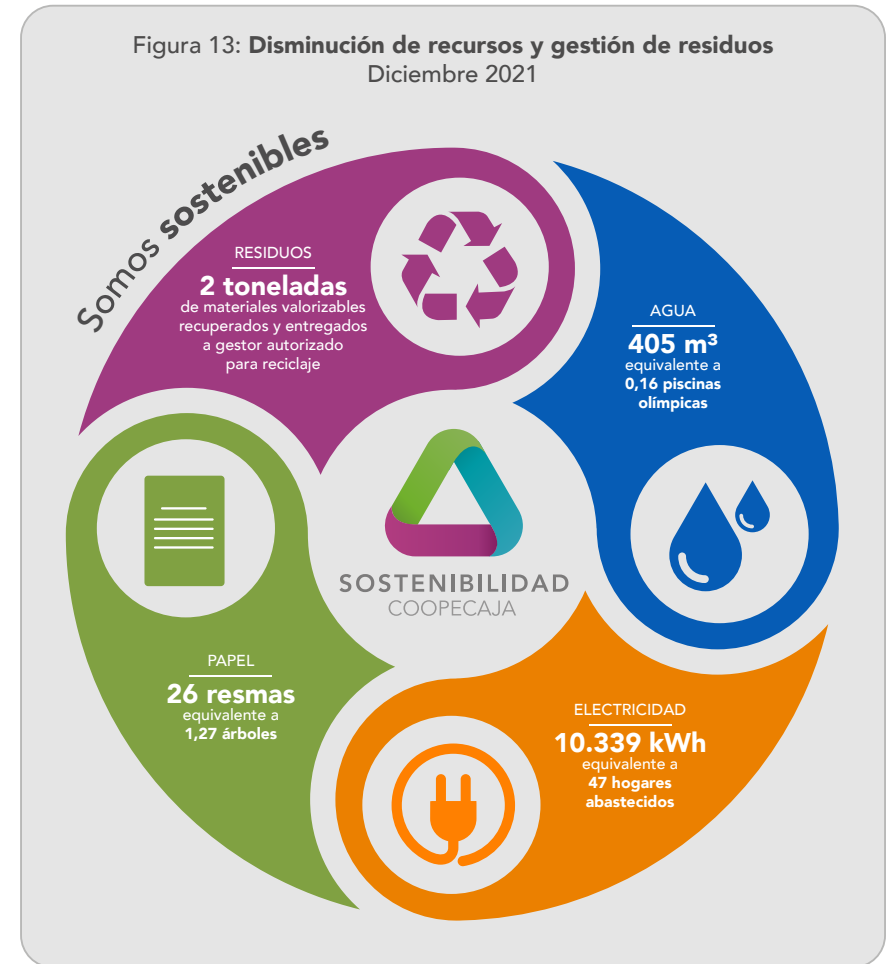
3.6 Gestión de sostenibilidad

Se refuerza el proceso de sostenibilidad como respuesta a un contexto país con importantes retos en múltiples ámbitos; con la visión de convertir a la cooperativa en líder a nivel latinoamericano mediante la generación de valor en tres dimensiones: Ambiental, Social y Económica, iniciando con la sensibilización y creación de cultura sostenible en colaboradores, órganos sociales, delegados y asociados.

Como parte del proceso, se implementan estrategias de capacitación a todo el personal con el apoyo de expertos de Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED), además de charlas con valiosos contenidos, dinámicas, incentivos, celebraciones, actividades y campañas de comunicación, para lograr concientizar al público interno con el propósito de reducir significativamente el uso de los recursos y la consigna principal de transformar nuestra huella, como lema del programa. En estos espacios se compartió con cada colaborador un lápiz plantable que simboliza el inicio de la cultura de sostenibilidad en la organización.

Adicionalmente se implementó a lo interno un sistema de gestión integral de residuos como proyecto con dimensión ambiental, alineado con la Estrategia Nacional de Reciclaje, mediante estaciones de reciclaje en las oficinas centrales, sucursales y un punto de acopio de residuos respaldado por gestor autorizado del Ministerio de Salud.

Se logra obtener por segundo año consecutivo el galardón de Bandera Azul Ecológica para las oficinas centrales de Coopecaja, y se realizan gestiones de preparación, capacitación y acompañamiento para lograr el galardón en las sucursales para el próximo periodo.



Bandera Azul Ecológica
COSTA RICA



Agradecimiento

Los últimos tiempos han representado múltiples retos y situaciones difíciles para todos, en diferente medida todos hemos experimentado importantes pérdidas materiales, económicas, laborables, afectación de salud y lamentablemente valiosa pérdida de seres queridos.

En cuanto a la economía nacional y mundial, la recuperación ha sido lenta y todavía tenemos por delante mucho camino por recorrer para lograr la estabilidad. A pesar de las múltiples adversidades que se han presentado en los últimos años, y múltiples factores que ha afectado la gestión integral, Coopecaja continua con su lucha constante, que le permite mantener una postura estable y solvencia en sus indicadores tanto cualitativos, como cuantitativos, resultados que mantiene intacta la credibilidad ante el sistema financiero nacional, asociados y público en general; la toma de decisiones oportunas, las políticas orientadas al control de gastos y crecimiento controlado han permitido mantener la excelencia en los indicadores financieros que nos ubica como una de las principales entidades cooperativas del país.

Los sanos indicadores obtenidos, después de una exhaustiva jornada en la que nuestro equipo de colaboradores con el indispensable apoyo y visión estratégica del Consejo de Administración y órganos sociales, además de la valiosa confianza y lealtad de todos nuestros delegados y asociados, nos permiten enfocar importantes recursos en brindar apoyo económico, formación y capacitación, acompañamiento y bienestar integral a todos nuestros asociados.

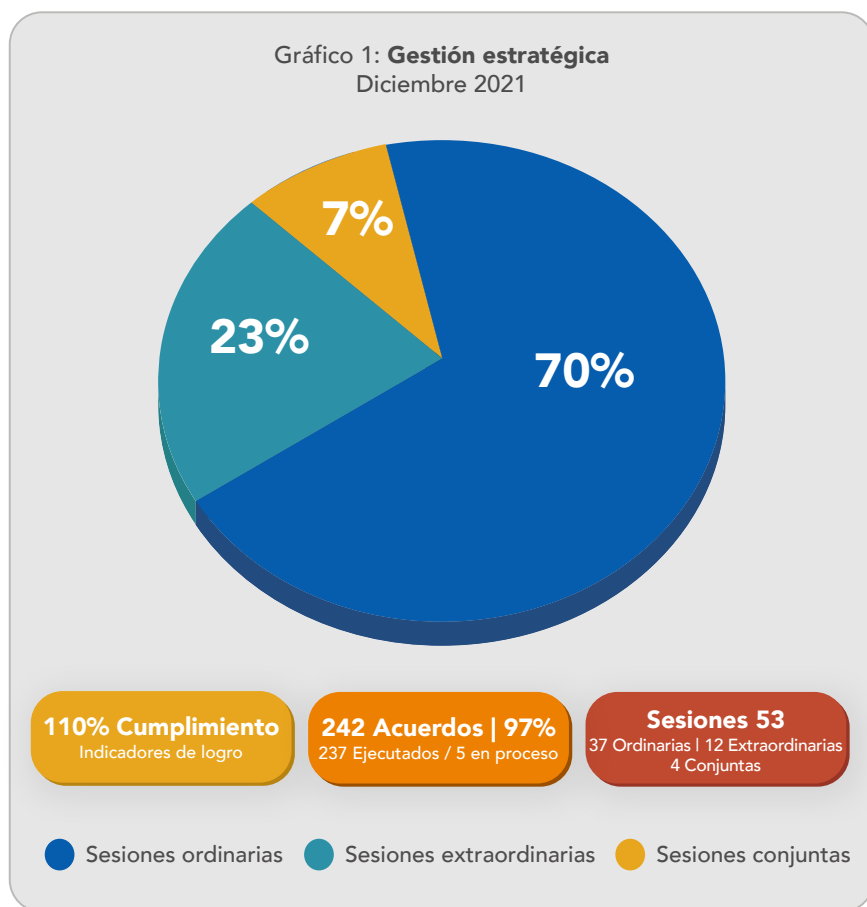
Estamos muy orgullosos de lo que hemos logrado hasta ahora gracias a su apoyo, pero continuamos con ambiciosos proyectos de crecimiento y diversificación, con una visión a futuro, basada en un objetivo cliente centrista, que continuará orientada en brindar soluciones a las necesidades de nuestros públicos. Necesitamos tomar decisiones responsables que refuercen la estabilidad financiera de Coopecaja frente a las múltiples adversidades del entorno, de forma en que podemos seguir impulsando proyectos que potencien el crecimiento exponencial de nuestra cooperativa y continuar por el exitoso camino que hemos forjado a lo largo de 50 años de existencia, gracias a su confianza y apoyo, que al final se traducirán en más beneficios para todos los miembros de esta gran familia cooperativa.



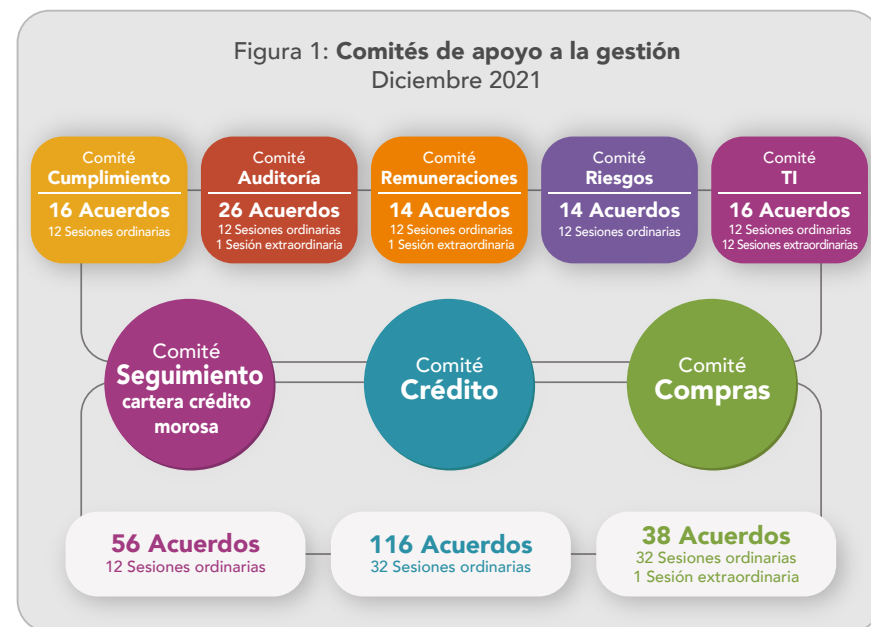
MSc. Johnny Saborío León
Gerente General

Al cierre del 2021 se emitieron 242 acuerdos en firme, luego de profundos análisis y respaldados por criterios legales y técnicos de expertos en cada tema; de los cuales 237 fueron ejecutados satisfactoriamente y cinco se encuentran en proceso, para un desempeño del **97%** de cumplimiento en su ejecución.

Se resalta el cumplimiento al **110%** para los indicadores de logro del plan anual operativo, con respecto a las sesiones de trabajo celebradas en modalidad virtual, se presenta el detalle a continuación:



Los miembros que conforman el Consejo de Administración como órgano colegiado y multidisciplinario orientan sus esfuerzos en la toma de decisiones adecuadas para definir el rumbo de la cooperativa de forma responsable y ética, con base en los principios y valores cooperativos, además de ser protagonistas en los comités de apoyo a la gestión, que para el periodo anterior se traducen en los siguientes resultados anuales;



Capacitación y actualización profesional

Como parte de los procesos de capacitación y formación para los órganos directivos, se adecuaron a las capacidades y funciones específicas, aunado al enfoque de idoneidad exigido por la normativa 16-16 SUGEF, que hace imperativo integrar los procesos de aprendizaje mediante contenidos relevantes para dar continuidad a los programas de adecuación en temas esenciales del negocio frente a una realidad cambiante y retadora.

Figura 2: **Capacitación y actualización profesional**
Diciembre 2021



2. Gestión de riesgos, cumplimiento y auditoría

Gestión estratégica de riesgos

El entorno económico internacional y local es complejo. Alzas esperadas en macro-precios (inflación, tipo de cambio, tasas de interés), aunados a bajos índices de producción, desempleo y la reciente crisis humanitaria, componen el entorno en que la Cooperativa realiza negocios.

Lo indicado anteriormente genera que en el mercado se produzca una competencia voraz para la colocación de crédito, degradación de las calidades crediticias de los deudores, volatilidad alta en los precios de las inversiones e incertidumbre en las tasas de interés.

La gestión integral de riesgo en la cooperativa ha evolucionado conforme a las necesidades que el mercado financiero establece como las mejores prácticas en la administración basada en riesgo. Actualmente la Unidad de Administración Integral de Riesgo (UAIR) de Coopecaja, posee el siguiente alcance temático:

- Riesgo de crédito
- Riesgo de mercado
- Riesgo de liquidez
- Riesgo Operativo
- Riesgos ASG (Ambiente-Seguridad-Gobernanza)
- Riesgo de proyectos-productos e iniciativas de inversión

Actualmente, la Organización cuenta con un estatus sólido en cuanto a exposición de riesgo, los indicadores se mantienen dentro del marco de apetito por riesgo aprobado por el Consejo de Administración.

Este estatus, no aminora la constante observación, simulación y producción de escenarios de parte de la UAIR en conjunto con la Administración con la intensión de anticipar algún evento que distorsione la probabilidad de alcanzar los objetivos estratégicos. Es un orgullo que la Cooperativa haya incluido en su ADN la administración basada en riesgo como uno de los pilares en que la entidad se basa para desempeñar su negocio. Realizar negocios con calidad, asegura mayores beneficios para los asociados, sin lugar a duda, la razón del ser cooperativo.

Monitoreo del cumplimiento normativo

La Oficialía de Cumplimiento como parte de la segunda línea de defensa fortaleció durante el periodo 2021 procedimientos relacionados con la matriz de riesgo clientes e institucional, asimismo, nos preparamos adecuadamente para la salida del nuevo proyecto de la SUGEF definido mediante acuerdo 35-21, del Reglamento del "CICAC" Centro de información Conozca a su cliente, relacionado con la centralización de información de conozca a su cliente en una plataforma digital, el cual tiene como objetivo que las instituciones financieras puedan contar con información de los asociados actualizada. Por otra parte, se robusteció la labor de monitoreo con la puesta en producción de una automatización robótica, la cual nos permite documentar y evidenciar el perfil transaccional del asociado.

Por otra parte, continuamos trabajando con las áreas operativas para crear cultura de prevención en temas de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

Auditoría de los procesos

Se continúa con una exhaustiva gestión de fiscalización de los procesos internos, adaptados a las características especiales de los tiempos actuales, en los que se hace cada vez más necesario contar con los mecanismos de control aplicados de forma preventiva por las auditorías interna y externa para un control en tiempo real de los riesgos del negocio y generación de información para la gestión oportuna del Gobierno Corporativo.

Es imperativo continuar con el seguimiento a la normativa regulatoria con la diligencia de los reglamentos y manuales internos es doblemente relevante debido a las urgentes necesidades financieras de una importante porción de la población de asociados afectados en su capacidad financiera a causa de los efectos de la situa-

ción de salud a nivel mundial.

Los resultados de la gestión de auditoría interna facilitan la toma de decisiones pertinentes que permiten aplicar los ajustes y controles necesarios para asegurar los excelentes resultados y solidez que destaca a Coopecaja entre los líderes financieros supervisados a nivel nacional.

3. Decisiones estratégicas

Adelanto de excedentes

En seguimiento a las difíciles condiciones que se han presentado por los efectos de la situación sanitaria y su afectación directa a la economía de las familias, la disminución de jornadas, ingresos y despidos en un muy alto porcentaje de hogares, considerando que por segundo año consecutivo se presenta la imposibilidad de realizar la Asamblea Ordinaria de Delegados con el objetivo de prevenir riesgo de contagio en actividades masivas, facultados por la Ley de prórrogas 9956 aprobada por la Asamblea Legislativa para ejecutar la distribución de los excedentes del periodo anterior a sus asociados, el Consejo de Administración y la Gerencia General de forma estratégica y con el afán de mantener su orientación para continuar el impulso a las familias en su proceso de recuperación, acuerdan nuevamente realizar de forma adelantada a inicios de marzo 2021 el depósito de los excedentes del periodo anterior.

A pesar de los difíciles retos que se han presentado los últimos tiempos al cierre de 2020 se generaron excedentes brutos por **₡3.350 millones**, y se distribuyeron **₡2.744 millones** entre los asociados, distribución amparada en la posibilidad que le brindó el no tener restricción alguna para su repartición por parte de la superintendencia financiera.

Adicionalmente, siguiendo la línea de apoyo a los asociados se ejecuta a inicios de octubre de 2021 un adelanto en la distribución de los rendimientos de 2020 para los asociados suscritos al Programa de Administración de Cesantía correspondientes al primer semestre del año anterior, culminando con un total de rendimientos netos anuales de **₡1.483 millones**.



Alianzas de cooperación estratégica

Desde el inicio de la pandemia Coopecaja ha enfocado sus esfuerzos en brindar apoyo a la población en cuanto a prevención y protección del contagio del virus; iniciando con la donación de 112 mil mascarillas reutilizables en todo el país, impulso a la gestión de la CCSS con la donación de toldos para la clasificación de pacientes, además de alianzas tecnológicas para la donación cámaras térmicas que toman la temperatura al ingreso de los hospitales y plataformas de inteligencia artificial no invasiva para la detección y diagnóstico efectivo de la COVID-19.

Como refuerzo al compromiso de Coopecaja con esta valiosa causa se realizó la firma de un convenio marco entre Coopecaja y CCSS para establecer relaciones de colaboración que permitan fortalecer el bienestar social y la salud, capacitación y formación del personal y el desarrollo de programas para investigaciones científicas, así como, la creación y generación de innovaciones tecnológicas entre ambas instituciones para el bienestar de la población costarricense.



Liderazgo en la defensa del movimiento cooperativo

En conjunto con las cooperativas afiliadas a FEDEAC y FECOOPSE se continua con la gestión para la defensa de la aplicación de deducción y aplicación regular al salario mínimo, con el objetivo de salvaguardar los intereses y no afectar los índices de recuperación de la cartera de crédito y por ende el patrimonio de la mayoría de los asociados.

Adicionalmente se genera una alianza con varias cooperativas

hermanas; Coopemep, Coopeande, Coopealianza, para generar economías de escala, además de un acuerdo de cooperación informativa que beneficia a todos sus asociados y generan refuerzo en sus relaciones de cooperación con el objetivo de proteger el capital de los asociados, al brindar una herramienta de consulta en cuanto a solicitudes de financiamiento, nivel de endeudamiento y capacidad de pago. Se proyecta que dicho acuerdo de cooperación a futuro pueda ampliar su alcance a una mayor cantidad de entidades financieras.

Comunicación oportuna con los delegados

Los dos periodos anteriores en obediencia a las restricciones de aforo en eventos, y con el fin de salvaguardar la integridad de la salud de los delegados, directores y colaboradores se debieron cancelar todos los eventos presenciales, inclusive la Asamblea de delegados y pre-asambleas para prevenir riesgos de contagio.

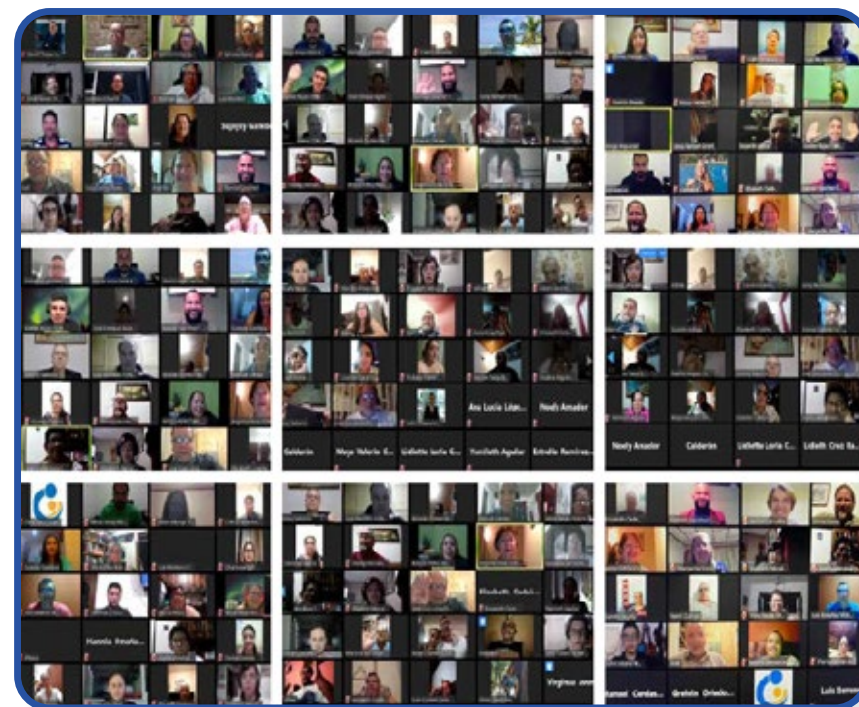
Tal situación no evitó que se gestionaran reuniones virtuales ya conocidas por los delegados como “Café Cooperativos”, que anteriormente se realizaban de forma presencial, pero fueron rápidamente adaptadas a la virtualidad, con el objetivo de mantener una continua, oportuna y transparente comunicación de las gestiones estratégicas de la Cooperativa, además de atender consultas sobre los informes de gestión, principales indicadores financieros y estrategias de transformación digital y otra información relevante.

Durante el periodo 2020 y 2021 el Consejo de Administración en conjunto con la Gerencia General implementó tres jornadas de reuniones, acumulando 20 sesiones segmentadas por zonas para lograr brindar una mejor atención a los grupos de delegados.

Al realizar un conteo de todas las sesiones presenciales y virtuales

de los “Cafés cooperativos” regionales se contabilizan 31 reuniones, con un índice de asistencia del **83%**, lo que refleja el alto compromiso de la población de delegados para mantenerse actualizados con la información relevante de la cooperativa y seguir aportando positivamente a la organización.

Como complemento a las actividades se continuó con el refuerzo de estrategias y comunicación para sensibilizar el uso de las plataformas virtuales, y facilitar el acompañamiento de la población de delegados y asociados en su proceso de aprendizaje para dominar las nuevas tecnologías y su migración a ambientes virtuales. Reforzado por una línea de Whatsapp para atención exclusiva para los delegados, en el cual se brinda atención personalizada y oportuna a las necesidades específicas de esta población.



Avance de proyectos y transformación digital

Coopecaja avanza firmemente en su visión de mantenerse como líderes en innovación y transformación digital, es por eso que en el periodo anterior se inicia con el portafolio de proyectos relacionados a la estrategia de transformación digital, considerando varias vertientes con el objetivo de atender las necesidades de los asociados, como los que se mencionan:

- 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.

Estos procesos conllevan un mejoramiento de las herramientas y procesos de soporte, back office enfocados en las siguientes categorías:

- Mejora y estandarización de procesos.
- Automatización de procesos.
- Implementación de robots en procesos operativos.
- Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica.
- Segmentación de clientes.
- Digitalización de documentos físicos.
- Capacidades analíticas en los procesos.

Conforme se avanza en los proyectos se liberan nuevos servicios y funcionalidades para nuestros asociados, implementados por medio de metodologías ágiles; como la Oficina de Registro de Firma Digital, de gran valor para la formalización de trámites virtuales internos y externos.



San José



Pérez Zeledón



Limón



Puntarenas

Figura 3: **Estrategia de transformación digital**
Diciembre 2021

En 2021 **Coopecaja** inicia portafolio de proyectos relacionados a la **estrategia de transformación digital** abarcando varias vertientes con el objetivo de atender las necesidades de nuestros asociados



Coopecaja trabaja pensando continuamente en las necesidades de sus asociados, procurando ampliar su portafolio de servicios y beneficios con productos que mejoren su calidad de vida, es así como actualmente se encuentran en desarrollo iniciativas en educación, salud, seguros, servicios funerarios, descuento de facturas y alianzas tecnológicas.

La figura #4 detalla los proyectos que se están desarrollando actualmente, mismos que cuentan con un importante avance a la fecha, por lo que la Cooperativa espera ponerlos a disposición de los asociados en el corto a mediano plazo.

Figura 4: **Proyectos en desarrollo**



Nuevo rumbo y visión estratégica

Con la asesoría de un equipo de distinguidos profesionales del ámbito nacional, se gestiona la estructuración de un nuevo rumbo y visión estratégica para potenciar el futuro de la organización de forma planificada y segura, con el objetivo de implementar un ambicioso crecimiento de forma exponencial, considerando mega tendencias y con decisiones colegiadas y certeras basadas en datos, que impulsen la diversificación de productos 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.

Figura 5: Plan estratégico, visión y rumbo



Solidez y rentabilidad

Con el esfuerzo conjunto y las decisiones estratégicas, además de la maximización de recursos y trabajo en equipo del Consejo de Administración y órganos sociales se logra consolidar positivamente los indicadores financieros de nuestra organización a pesar de las difíciles condiciones financieras, sociales y sanitarias.

Los excelentes resultados y la elevada salud en los indicadores financieros según los estándares requeridos por la Superintendencia de Entidades Financieras (SUGEF) siguen manteniendo a Coopecaja entre los primeros lugares del ranking del sistema financiero nacional. Se resalta también el esfuerzo realizado en equipo para lograr mantener una alta rentabilidad a pesar de las dificultades de los últimos periodos.

Los datos e indicadores financieros presentados en este informe reflejan rentabilidad, seguridad, respaldo y sostenibilidad que brinda la cooperativa a sus asociados e inversionistas, que se refuerzan con la implementación de estrategias preventivas que permiten mantener una sana y baja morosidad del **1,78%** a diciembre 2021, resultado muy por debajo del límite normativo y que la mantienen entre las más bajas a nivel comparativo con todos los sectores.

La suficiencia patrimonial presenta un alto incremento en comparación con el periodo anterior, colocándose en un **21,83%** muy por encima de lo normado. Al cierre del periodo anterior, nos seguimos manteniendo en los primeros lugares de rentabilidad sobre patrimonio, comparado con el promedio de los sectores supervisados al cerrar con un **7,76%**, logrando un adecuado crecimiento en la cartera de crédito, contrario a la tendencia de decrecimiento del ámbito financiero por la contracción del sector.

Con respecto al compromiso patrimonial se presenta una amplia mejora al ubicarse en **-32,50%**, indicador sumamente robusto que permite a la cooperativa mantener una posición muy solvente y sólida en caso de enfrentar posibles impactos económicos.

Figura 6: Principales indicadores financieros
Diciembre 2021



Agradecimiento

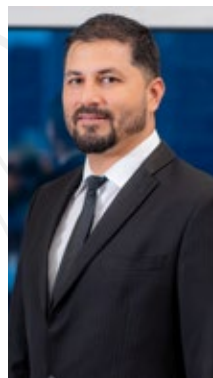
Continuamos agradecidos por el valioso apoyo, entrega y confianza de nuestros delegados representantes y asociados, siempre con el soporte de los órganos sociales y la Gerencia General, que nos permiten enfrentar como familia los múltiples retos que se presentaron a lo largo del año, además de mantener excelentes rendimientos y sólidos indicadores financieros que respaldan la gestión realizada.

Nuestras decisiones estratégicas oportunas han permitido mantener una muy valiosa ventaja competitiva que hace resaltar a la cooperativa en rentabilidad, apoyo social, innovación y sostenibilidad para continuar brindando bienestar integral a todos los asociados y sus familias.

Estamos deseosos de poder materializar el encuentro personal con los miembros de nuestra gran familia cooperativa en nuestra Asamblea ordinaria de Coopecaja, que hemos denominado la Asamblea del Abrazo, en la cual queremos reforzar nuestro agradecimiento latente por el gran apoyo y valiosos aportes que nuestros delegados realizan por el crecimiento y bienestar de nuestra gran y apreciada cooperativa.

Es muy importante resaltar que como respaldo a nuestros excelentes indicadores financieros se ratifica con la calificación limpia por parte del despacho de auditoría externa para los estados financieros, como parte de nuestro compromiso para seguir trabajando arduamente por cumplir los objetivos estratégicos para el bienestar de los asociados y sus familias.





Lic. **Oscar**
Arias Agüero
Vocal II



Licda. **Karen**
Monge Olivares
Secretaria



MBA. **Francisco**
Fonseca Rodríguez
Presidente



Lic. **Luis**
Bolaños Guzmán
Vicepresidente



Lic. **Álvaro**
Muñoz Fonseca
Vocal I



Comité de
Vigilancia

Comité de Vigilancia

Introducción

La presente memoria es un esfuerzo consolidado 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 consideraciones y recomendaciones atinentes. Es producto de las experiencias adquiridas al tenor de la planificación, de las visitas de las diferentes dependencias y posterior análisis, en aras de cubrir todos los deberes y obligaciones, así mismo con la operativa planificada en el Plan de Trabajo de este Comité.

Todos los aspectos descritos y analizados en este documento tienen fecha corte al periodo de febrero 2022, con excepción de los Estados Financieros que por Ley se presentan con cierre al 31 de diciembre del 2021 al ser auditados de forma externa y que poseen fe pública. Se ha alcanzado en nuestra gestión como Comité, logros significativos los cuales se detallan a continuación:

- Seguimiento por acuerdo SUGEF 16-16 de una Política sobre Conflicto de Intereses.
- Seguimiento en el uso racional de los recursos financieros de la cooperativa.
- La implementación de una herramienta de valoración de riesgos a la gestión del Comité de Vigilancia, siendo pioneros en este campo.
- Uso de recursos tecnológicos para facilitar la gestión operativa del Comité.
- Ejecución del Plan de Trabajo con indicadores de cumplimiento.
- Efectiva fiscalización como lo demanda los lineamientos de los entes de supervisión.
- Consolidación del Gobierno Corporativo con miras a la mejora de la Cooperativa.
- Análisis del avance de los proyectos estratégicos dentro del Plan Estratégico.

Es en este contexto, que el rol del Comité adquiere toda su relevancia y pertinencia, en la situación actual en el que el modelo de desarrollo de la Cooperativa debe responder a los desafíos de la postcrisis del país, se plantea una serie de retos y desafíos, que deben ser debatidos y analizados y que no son ajenos a las gestiones que, como cuerpos directivos debemos realizar.

Queremos extender formal agradecimiento a los involucrados en la dinámica del rol del Comité, por sus aportes y facilidades, sus coordinaciones y convicciones en la búsqueda de la mejora continua y la confianza en la ejecución del Plan de Trabajo propuesto. A continuación, nuestro Informe.



Capítulo I

Gobierno Corporativo

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 2021 hasta febrero 2022:

Cuadro 1: Asistencia a sesiones
Comité de Vigilancia 2021-2022

Sesiones Ordinarias	45
Sesiones Extraordinarias	16
Sesiones Conjuntas	4
Primera Acta Sesión Ordinaria	CV-2021-1192
Última Acta Sesión Ordinaria	CV-2022-1227
Primera Acta Sesión Extraordinaria	CV-2021-0095
Última Acta Sesión Extraordinaria	CV-2022-0106
Acuerdos Tomados	179

Fuente: Comité de Vigilancia

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 demás órganos sociales. Adicionalmente, se refieren temáticas relevantes analizadas en las sesiones durante el periodo marzo 2021 a la fecha:

- Presentación de los Informes de Auditoría Interna
- Presentación de los Informes de la Unidad Administración Integral de Riesgos
- Presentación Informe de Gestión Departamento Comercial.

- Presentación Informe de Gestión Departamento de Operaciones.
- Presentación Informe de Gestión Departamento Tecnologías de Información.
- Presentación Informe de Gestión Área de Cobros.
- Presentación Informe de Gestión Área de Crédito.
- 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 Asesoría Legal
- Presentación Informe de Gestión Área Tesorería
- Presentación Informe de Gestión Área Proyectos
- Diagnóstico de la situación del sector financiero y cooperativo.
- Diagnóstico de la situación financiera de Coopecaja.
- Consulta al Consejo de Administración referente a la Política Conflicto de Interés para la Cooperativa.
- Trabajo de campo Informe de Convenios Casas Comerciales
- Trabajo de campo Informe de situación Patente Investigación COVID-19
- Consulta del estado de situación de las Reservas de Educación y Bienestar Social con reportería Departamento Financiero.
- Informe del asiento contable del Fideicomiso suscrito con FUNDEPOS
- Informe del Fondeo Bancario.
- Informe de los beneficios del Grupo Empresarial Cooperativo.
- Informe consolidado de las compras enero 2021 a setiembre 2021.
- Informe detallado de la devolución de los aportes patronales a los Asociados
- Informe de la contratación de PROSOFT para el desarrollo del proyecto de las tarjetas.
- Informe de Incobrables del Comité de Seguimiento de Cartera de Crédito Morosa.
- Informe de la aplicación del Fondo Cooperativo Contingente.
- Informe Valoración de Riesgos de la Cooperativa.

- Informe de Resultados de Supervisión basada en Riesgos brindado por la SUGEF.
- Informe Alimentación de los Órganos Sociales
- Solicitud de información de las medidas de racionalización de los recursos financieros.
- Informe del reporte de pago de dietas a Directores (as).
- Informe con el detalle de los proyectos: Transformación Digital y Sucursal Virtual.
- Informe con base al artículo N° 31, Aplicación de los excedentes, inciso f. del Estatuto.
- Verificación de ajustes a la Política Capacitación a Directores.
- Seguimiento de la ampliación del plazo contratos subarriendo Sucursal Puntarenas y Liberia.
- Seguimiento Plan Estratégico Cooperativa.
- Seguimiento Plan de Trabajo 2021-2022 Comité de Vigilancia.
- Seguimiento Plan de sucesión de los puestos estratégicos.
- 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.
- Proyectos Estratégicos de la Cooperativa.
- Planteamiento de propuesta sobre la Política Conflicto de Interés a la Asamblea
- Seguimiento a los requerimientos del Core Bancario (ampliación del paralelo del CORE).
- 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: 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

El buen Gobierno Corporativo es en el que, se trabaja en torno a altos estándares de transparencia y profesionalismo, que terminan impactando en la eficiencia de una organización y, lo más importante, generan confianza entre los asociados y el mercado.

En seguimiento, al mecanismo de control, de seguimiento de confección y envío de acuerdos por las secretarías del Comité; se maneja un umbral de tres días que es un promedio de la diligencia de los acuerdos y hasta la fecha se trabaja bien, con un porcentaje de Cálculo Indicador Oportunidad envío de los Acuerdos por la secretaria del Comité y de la Secretaria de Actas de un **97,22%** con un total de 179 acuerdos tramitados.

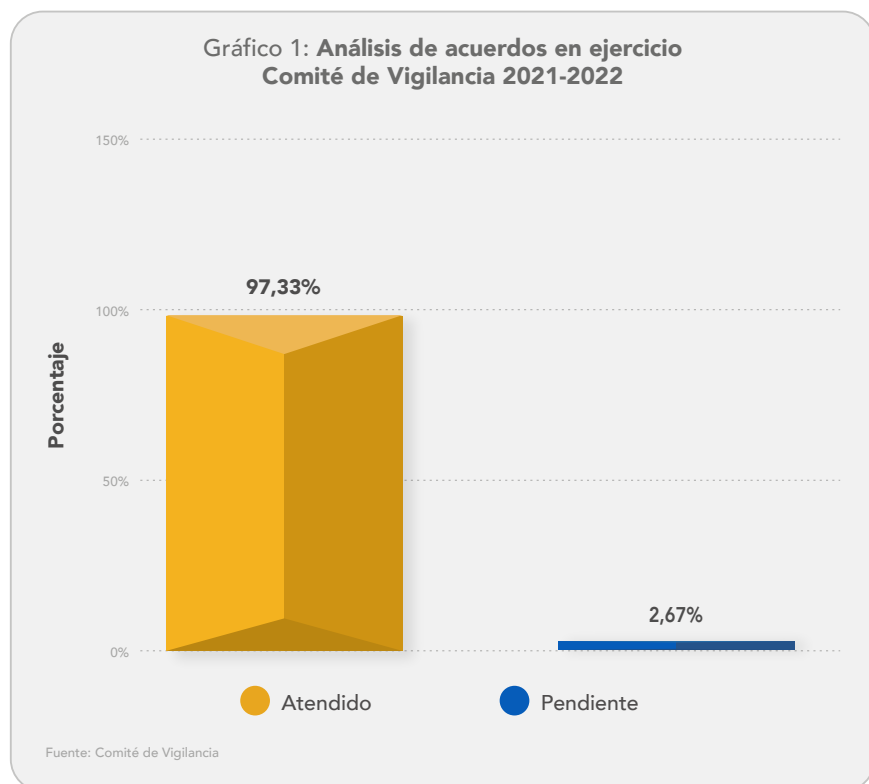
**Cuadro 2: Indicador gestión de los acuerdos
Comité de Vigilancia 2021-2022**

Número sesión	Fecha creación de acuerdo	Fecha remisión acuerdo	Cantidad días	Atendido oportunamente	Fecha envío a secretaria	Fecha envío a destinatarios	Cantidad días	Atendido oportunamente	Cantidad acuerdos	Observación
CV-1201-2021	17/6/21	18/6/21	1	SI	18/6/21	18/6/21	0	SI	3	
CV-1202-2021	18/6/21	19/6/21	0	SI	19/6/21	19/6/21	0	SI	4	
CV-1203-2021	21/6/21	21/6/21	0	SI	21/6/21	22/6/21	1	SI	2	
CV-0098-2021	23/6/21	23/6/21	0	SI	23/6/21	23/6/21	0	SI	0	
CV-1204-2021	5/7/21	6/7/21	1	SI	6/7/21	6/7/21	0	SI	5	
CV-1205-2021	12/7/21	13/7/21	1	SI	13/7/21	14/7/21	1	SI	5	
CV-1206-2021	20/7/21	21/7/21	1	SI	21/7/21	21/7/21	0	SI	1	
CV-0099-2021	30/7/21	5/8/21	4	NO	5/8/21	5/8/21	0	SI	1	
CV-1207-2021	5/8/21	5/8/21	0	SI	6/8/20	6/8/20	0	SI	6	
CV-1208-2021	16/8/21	17/8/21	1	SI	17/8/21	17/8/21	0	SI	2	
CV-1209-2021	23/8/21	23/8/21	0	SI	23/8/21	24/8/21	1	SI	4	
CV-0100-2021	30/8/21	30/8/21	0	SI	31/8/21	31/8/21	0	SI	2	
CV-1210-2021	6/9/21	7/9/21	1	SI	7/9/21	7/9/21	0	SI	2	
CV-1211-2021	20/9/21	20/9/21	0	SI	20/9/21	20/9/21	0	SI	1	
CV-1212-2021	23/9/21	24/9/21	1	SI	24/9/21	24/9/21	0	SI	3	
CV-0101-2021	27/9/21	27/9/21	0	SI	28/9/21	28/9/21	0	SI	3	
CV-1213-2021	4/10/21	7/10/21	3	SI	7/10/21	7/10/21	0	SI	4	
CV-1214-2021	11/10/21	11/10/21	0	SI	11/10/21	12/10/21	1	SI	2	
CV-1215-2021	18/10/21	18/10/21	0	SI	18/10/21	19/10/21	1	SI	3	
CV-0102-2021	25/10/21	25/10/21	0	SI	25/10/21	26/10/21	1	SI	1	
CV-1216-2021	1/11/21	3/11/21	2	SI	3/11/21	4/11/21	1	SI	4	
CV-1217-2021	8/11/21	11/11/21	3	SI	12/11/21	12/11/21	0	SI	3	
CV-1218-2021	17/11/21	17/11/21	0	SI	17/11/21	20/11/21	3	NO	2	
CV-0103-2021	22/11/21	22/11/21	0	SI	22/11/21	23/11/21	1	SI	7	
CV-1219-2021	6/12/21	6/12/21	0	SI	6/12/21	6/12/21	0	SI	5	
CV-1220-2021	8/12/22	9/12/22	1	SI	9/12/21	9/12/21	0	SI	8	
CV-1221-2021	13/12/21	13/12/21	0	SI	13/12/21	15/12/21	2	SI	1	
CV-0104-2021	21/12/22	21/12/22	0	SI	21/12/22	23/12/22	2	SI	2	
CV-1222-2022	10/1/22	11/1/22	1	SI	11/1/22	11/1/22	0	SI	1	
CV-1223-2022	17/1/22	18/1/22	1	SI	18/1/22	20/1/22	2	SI	9	
CV-1224-2022	19/1/22	19/1/22	0	SI	19/1/22	20/1/22	1	SI	5	
CV-0105-2022	31/1/22	1/2/22	1	SI	1/2/22	2/2/22	1	SI	15	
CV-1225-2022	7/2/22	8/2/22	1	SI	8/2/22	9/2/22	1	SI	4	
CV-1226-2022	14/2/22	14/2/22	0	SI	14/2/22	15/2/22	1	SI	6	
CV-1227-2022	21/2/22	22/2/22	1	SI	22/2/22	24/2/22	2	SI	3	
CV-0106-2022	28/2/22	28/2/22	0	SI	28/2/22	28/2/22	0	SI	4	
Cálculo Indicador Oportunidad Remisión de Acuerdos Secretaria				97,22%	Cálculo Indicador Oportunidad envío por la Secretaria de Actas			97,22%	179	

Fuente: Comité de Vigilancia

Matriz de Acuerdos 2021-2022

Con el seguimiento de la Matriz de Acuerdos del periodo 2021-2022, se tiene un nivel de cumplimiento del **97,33%**



Matriz de Asuntos Pendientes

Como una oportunidad de mejora, se estableció un rol de seguimiento a los asuntos pendientes, 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 **96,15%**.

Cuadro 3: Asistencia a sesiones Comité de Vigilancia 2021-2022

Sesión	Detalle Actividad	Responsable	Acciones	Estado
1225	Actualización matriz acuerdos Comité 2020 y 2021.	Francisco Fonseca		Atendido
1226	Informe de la Auditoría y la opinión final de los Auditores/Cartas a la Gerencia Auditoría Externa		Sesión Comité	Atendido
1227	Cumplimiento de los ejes del Plan Estratégico.			Atendido
105	Seguimiento Cartera Crediticia de los Pensionados		Enero 2022	Atendido
105	Seguimiento de Cartera de Crédito Morosa (incremento de los rubros incobrables/aumento en las estimaciones)		Enero 2022	Atendido
105	Seguimiento Reserva de Educación y Reserva de Bienestar Social Semestral		Gerencia	Atendido
1206	Toma nota para revisar el vencimiento de los créditos del Banco Popular	Jefatura Departamento Financiero		Atendido
105	Análisis Estructura de Costo/Sucursales	Se toma acuerdo CV-Extra-91-02	El proveedor va presentar estructura, preanálisis para el I Trimestre	Atendido
1228	Aplicación de los montos a las Reservas Educación y Bienestar Social de los capitales sociales no cobrados 40/60 respectivamente.	Conjunta Enero y CA	Enero 2022	Atendido
1228	Renovación del contrato modelo tarifario Liberia-Puntarenas (cláusula PZ, Limón).			Atendido
1227	Plan de Trabajo 2021-2022			Atendido
1209	Reforma Reglamento Interno COVI			Atendido
1228	Exclusión de Asociados por incumplimiento de obligaciones (Asamblea).		Enero 2022	Atendido
1208	Política Conflicto de Interés	Acuerdo primera sesión de agosto	Conjunta Enero y CA	Atendido
1228	Automatización de los procesos Respuesta I Semestre 2020 Subgerencia.	Se toma acuerdo (11.12.20)		Atendido
	Consulta a la Gerencia del acuerdo CV-2021-1202-02 AMPLIACIÓN/Organigrama	Gerencia		Atendido

Continúa en la página siguiente...

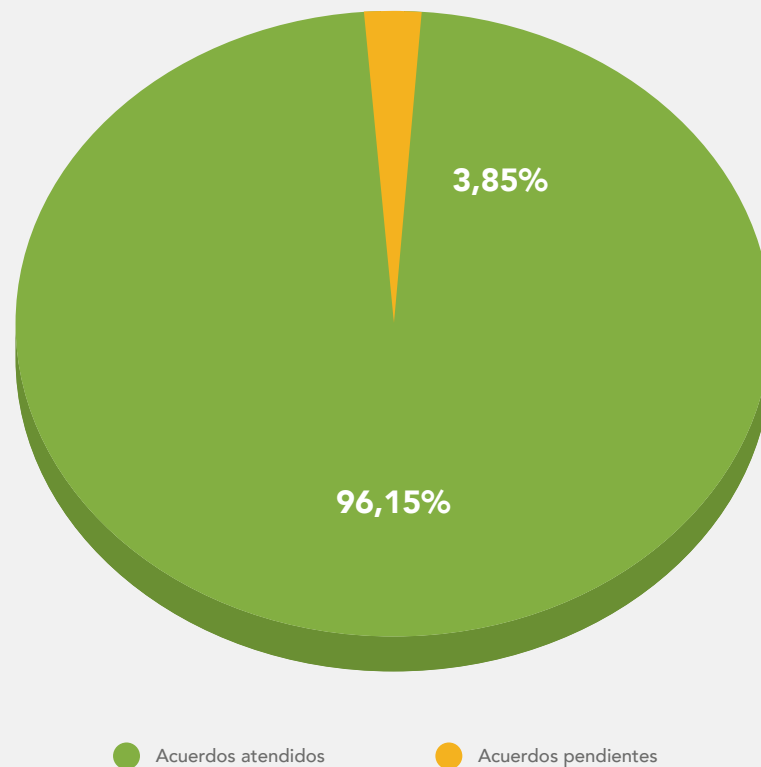
... Viene de página anterior

Sesión	Detalle Actividad	Responsable	Acciones	Estado
1208	Acuerdo CA-142-21 del Acta 1431 del 20 de julio	Gerencia		Atendido
1208	Plan Estratégico consulta de la modificación antes era de 4 años, ahora es bianual (desactualizado 2018), se hará por 2 años acompañamiento INCAE Roberto Artavia 4 meses/Luis Arce	Gerencia		Atendido
	Robot Bruno y Capacitación 12-10 a 12-21	Óscar	Convocatoria noviembre	Pendiente
1221	Proyecto de Salud y Funeraria		Informe Gerencia	Atendido
1228	Plan de Acción de las Recomendaciones Informes del Comité de Vigilancia 2020		Enviado acuerdo	Atendido
1215	Asiento contable CENECOOP.	Franklin Jiménez	Toma nota para la preguntar a Fanny	Atendido
1215	Acuerdo seguimiento Reserva de Educación.	Franklin Jiménez	Cada 20 del mes	Atendido
1215	Consulta de la Reserva de la Liquidez. (Tesorería)	Franklin Jiménez	Toma nota para la próxima visita	Atendido
1228	Activos intangibles, como se determina el nivel de responsabilidad de las licencias parte TI	Gerencia	Sesión Comité	Atendido
1221	Consultar a Jhonny Saborío 4. Convenio consulta reciproca entre cooperativas 19-11-21	Gerencia	Sesión Comité	Atendido
1221	Consultar a Franklin el tema del saldo de la partida de promoción y publicidad	Franklin Jiménez	Sesión Comité	Atendido
1219	Consulta partida: "Otros servicios contratados"	Franklin Jiménez	Sesión Comité	Atendido
1211	Consulta préstamos externos	Franklin Jiménez	Sesión Comité	Atendido

Fuente: Comité de Vigilancia

En el gráfico #2 se expone el análisis realizado en torno al seguimiento puntual de los pendientes del Comité.

Gráfico 2: Análisis y seguimiento de acuerdos pendientes del Comité



Fuente: Comité de Vigilancia

Seguimiento a los Acuerdos Pendientes períodos anteriores

En aras de la transparencia, y al tenor de la rendición de cuentas, en anteriores Informes, se acota el resultado del seguimiento de los Acuerdos del Comité, por ende, se destaca del seguimiento y cumplimiento en la ejecución efectiva del **100%** de los Acuerdos del Comité de los años 2019 y 2020.

Cuadro 4: Seguimiento de acuerdos pendientes Comité de Vigilancia

I				
Control de Acuerdos Comité Vigilancia 2019				
Nº Acuerdo	Resumen del Acuerdo	Responsable	Condición	Evidencia
ACUERDO CV-2019-1123-03	ACUERDO CV-2019-1123-01, Juego de la exposición presentada por el Auditor Interno y conocido el Informe AI 47-2018: Revisión Cumplimiento del Acuerdo SUGEF 17-13 Reglamentos sobre la Administración del Riesgo de Liquidez y sus Lineamientos Generales, en el cual se presentan 22 hallazgos sin estar ejecutados a la fecha, pese a que la normativa referida tiene cinco años en vigencia. Adicionalmente, mencionamos que los hallazgos son reiterativos según el Informe AI 46-2018 Cumplimiento Acuerdo SUGEF 23-17 Administración Riesgo de Mercado, Tasas de Interés y Tipos de Cambio, que tiene 4 hallazgos pendientes. En razón de lo anterior, se solicita respetuosamente al Consejo de Administración indicar las acciones para ejecutar las recomendaciones según la Auditoría Interna. ACUERDO FIRME.	Financiero	Atendido	Matriz de Acuerdos
ACUERDO CV-2019-EXTRA-71-03	ACUERDO CV-2019-Extra-71-03, el Comité de Vigilancia, luego de la lectura y análisis del siguiente acuerdo del Consejo de Administración, que señala: (...) CA-106-19 El Consejo de Administración acuerda presentar como una moción ante la Asamblea de Delegados el próximo 18 de mayo del 2019, lo siguiente: "Las personas jurídicas sin fines de lucro deberán aportar mensualmente el monto de certificados de aportación establecido en la Ley de Asociaciones Cooperativas". ACUERDO FIRME (...) El Comité de Vigilancia solicita se informe del resultado de la moción presentada, según acuerdo detallado. ACUERDO FIRME.	Administración	Atendido	Matriz de Acuerdos
ACUERDO CV-2019-1142-03	ACUERDO CV-2019-1142-03, el Comité de Vigilancia, en apego a las funciones que detalla el artículo N° 11, del Reglamento de este Comité, se solicita realizar una revisión al Código de Conducta en lo estipulado en el Artículo N° 2 sobre la incorporación de aspectos referentes y es concordante con la parte de "Conflicto de Interés" basado en el acuerdo SUGEF 16-16. ACUERDO FIRME	Cumplimiento	Atendido	Matriz de Acuerdos
II				
Control de Acuerdos Comité Vigilancia 2020				
Nº Acuerdo	Resumen del Acuerdo	Responsable	Condición	Evidencia
ACUERDO CV-2020-1154-07	Acuerdo CV-2020-1154-07, el Comité de Vigilancia, en apego a las funciones que establece la Ley de Asociaciones Cooperativas, el Estatuto de Coopecaja y el artículo N° 11, del Reglamento de este Comité, efectuó un análisis respecto al acuerdo CA-035-20, que señala lo siguiente: "(...) El Consejo de Administración acuerda aprobar la reforma al Reglamento de Apoyo Económico Formación Técnica y Estratégica, con las observaciones expuestas por los directores. Además, se autoriza a la Administración para que en virtud de las reformas aprobadas si existiera cambio de numeración del articulado proceda en el orden que corresponda. ACUERDO FIRME" "(...) Este Comité en el marco de sus funciones, solicita de la manera más cordial valorar la posibilidad que el mismo se vincule y se formule algo similar para la Política de Capacitaciones de Directores. ACUERDO FIRME.	Consejo de Administración	Atendido	Matriz de Acuerdos
ACUERDO CV-2020-EXTRA-83-09	ACUERDO CV-2020-083-09, el Comité de Vigilancia, en apego a las funciones que detalla el artículo N° 11 del Reglamento de este Comité y con base a la revisión de los Acuerdos y las Actas del Consejo de Administración, específicamente con el Acta 1384, en el apartado de Correspondencia, en la parte: Informe del estado de las operaciones crediticias de Directores y colaboradores, y con lo estipulado en el Reglamento Delegados de COOPECAJARL, en lo que se refiere al artículo N° 10 Pérdida de la condición de Delegado, que señala: "El Consejo de Administración podrá suspender la credencial como delegado por incumplimiento de sus obligaciones crediticias y capital social. Durante dicha suspensión se podrá nombrar al suplente respectivo." La negrita no es del original (...) Por lo anterior, a manera de recomendación se les solicita valorar incluir en la nota que envía por parte del Área de Cobros, a los Delegados (as), esto en apego a la normativa vigente. ACUERDO FIRME.	Administración	Atendido	Matriz de Acuerdos
ACUERDO CV-2020-1168-03	ACUERDO CV-2020-1168-03, el Comité de Vigilancia, se le indica al Máster Johnny Saborio León, Gerente General Coopecaja R.L, en apego a las funciones que detalla el artículo N° 11, del Reglamento de este Comité, una vez discutida y analizada la Política Capacitación de Directores Código RE-04, aprobada en Sesión 1389, mediante acuerdo CA-137-20, con fecha 19 de mayo de 2020, este Comité plantea una serie de observaciones para su respectivo análisis: 1. Punto 1; DIRECCION DE LA CAPACITACION Y FORMACION: Es importante indicar que mediante acuerdo de Asamblea Ordinaria de Delegados ya no se denomina Tribunal Electoral sino Comité de Nominaciones. 2. Punto 6, GESTIONES Y CONTROL DE PARTICIPACION, eliminar del inicio la palabra EN. 3. Punto 8; GENERALIDADES, específicamente en el punto B, se debe ser más específico, así las personas solicitantes tendrán claras las reglas antes y después del otorgamiento de una capacitación. Se solicita de manera respetuosa informar a este Comité de las acciones a seguir de acuerdo a estas observaciones. ACUERDO FIRME.	Administración	Atendido	Matriz de Acuerdos
ACUERDO CV-2020-EXTRA-91-02	ACUERDO CV-2020-Extra-091-02, el Comité de Vigilancia, en apego a las funciones que detalla el artículo N° 11, del Reglamento de este Comité, una vez verificada la matriz de pendientes dentro del cual se encuentra el Acuerdo CV-2018-1107-01 el cual (...) ACUERDO CV-2018-1107-01, el Comité de Vigilancia, en apego a las funciones que detalla el artículo N° 11, del Reglamento de este Comité, se le solicita a la Administración realizar un análisis para determinar la factibilidad de establecer un sistema de costos y así valorar la posibilidad para determinar si los costos de las Sucursales en funcionamiento son rentables y autosuficientes, de tal manera, que nos pueda brindar una proyección o costo aproximado de la inversión de la apertura y el tiempo de recuperación de la inversión. ACUERDO FIRME. (...) Por lo anterior, se solicita remitir dicha información para la sesión programada para el lunes 14 de diciembre del año en curso. ACUERDO FIRME.	Financiero	Atendido	Matriz de Acuerdos
ACUERDO CV-2020-EXTRA-92-01	ACUERDO CV-2020-Extra-092-01 el Comité de Vigilancia, en apego a las funciones que detalla el artículo N° 11, del Reglamento de este Comité. Mediante acuerdo CV-2020-1157-02 en el cual se solicita valorar el envío del informe del Comité de Vigilancia 2020 y sus respectivas recomendaciones, el cual se remitió a los delegados por los medios electrónicos destinados para ese fin, se solicita el reporte de atención de dichas recomendaciones. ACUERDO FIRME.	Administración	Atendido	Matriz de Acuerdos
ACUERDO CV-2020-EXTRA-92-03	ACUERDO CV-2020-Extra-092-03, el Comité de Vigilancia, en apego a las funciones que detalla el artículo N° 11, del Reglamento de este Comité, una vez verificada la matriz de pendientes dentro del cual se encuentra el Acuerdo CV-2019-1148-09, el cual (...) ACUERDO CV-2019-1148-09, el Comité de Vigilancia, en apego a las funciones que detalla el artículo N° 11 del Reglamento de este Comité, se solicita a la Administración informar de los procesos y/o actividades que actualmente se ejecutan de manera mecanizada y si se sigue un plan para automatizarlos. Remitir dicha información, para la sesión programada para el día lunes 20 de enero del año 2020. ACUERDO FIRME. (...) En ese sentido, con base a la respuesta brindada según GC-357-2019, que indica: (...) Con respecto a lo requerido a la Gerencia, se les informa que durante noviembre del 2019 se contrató un profesional en Ingeniería Industrial, quien tendrá a cargo las funciones de mapear, analizar, estudiar y procesar la documentación de uso interno desde los reglamentos y manuales y demás documentos desde la atención al cliente hasta una segunda etapa que corresponde a los procesos del Back Office, a partir de esta labor se presentarán informes periódicos a la administración con el fin de evaluar y tomar decisiones para los procesos internos que se requieran automatizar según prioridad del negocio. A partir de lo anterior, se les estará informando las decisiones que se tomen durante el primer semestre del 2020 (...) Por lo anterior, se solicita remitir el estado de situación de los procesos y/o actividades que actualmente se ejecutan de manera manual y su automatización para la sesión programada para el lunes 18 de enero 2021. ACUERDO FIRME.	Administración	Atendido	Matriz de Acuerdos

Fuente: Comité de Vigilancia

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 7 Cafés Cooperativos, con el siguiente detalle:

Cuadro 5: **Café Cooperativo Virtual 2021 - ZOOM**

Grupo	Zona	Cantidad	Fecha
#1	Heredia	23	Miércoles 14 julio
#2	Alajuela y Cartago	34	Jueves 15 julio
#3	San José I	31	Lunes 19 julio
#4	San José II	31	Miércoles 28 julio
#5	San José III	29	Jueves 29 julio
#6	Puntarenas y Limón	46	Miércoles 04 agosto
#7	Guanacaste y Zona Sur	53	Jueves 05 agosto
#8	Directores	26	
Total		273	

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 a toda la Dirigencia.

Cabe señalar que se realizaron 4 sesiones conjuntas, con fechas 02 de marzo, 27 de abril, 08 octubre de 2021 y 01 de marzo 2022, analizando diversos temas de interés para la dirigencia y la administración. Al respecto, el Comité de Vigilancia realiza las siguientes recomendaciones:

1. Al Consejo de Administración y la Gerencia, que los planteamientos que realizan los Delegados (as) en el desarrollo de los Cafés Cooperativos, asimismo los Directores (as) durante las sesiones Conjuntas sean documentadas para el debido análisis y seguimiento para la mejora de la Cooperativa.
2. A la Administración, vincular las recomendaciones que se emanen de las sesiones conjuntas, a los procesos de mejora continua expuestos en el sistema y proceso de certificación de calidad de la cooperativa.

Normativa Reuniones Virtuales

Por recomendación de este comité efectuada mediante acuerdo CV-2020-1158-05 con fecha 16 de marzo 2020, Consejo de Administración eleva a rango de Reglamento el documento que regulaba las sesiones virtuales, aprobándose mediante acuerdo CA-071-20 el 24 de marzo 2020 Reglamento para la celebración de sesiones virtuales código RE-29 para que todos los órganos sociales y comisiones puedan sesionar de forma virtual a partir del mes de marzo 2020 debido a la emergencia sanitaria.

Seguimiento a las Recomendaciones Informes Comité años 2019 y 2020

Mediante acuerdos de este Comité, se solicita a la Administración presentar informe de las acciones que se han tomado respecto a las recomendaciones de los Informes del Comité de Vigilancia de los periodos 2019 y 2020, siendo recomendaciones de carácter permanente en su mayoría por parte de la administración.

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

Capítulo II

Componentes Legales y otros

Política Conflicto de Interés

Mediante Acuerdo CV-2020-1178-05 de fecha 12 de octubre 2020, el Comité de Vigilancia, acuerda realizar consulta al INFOCOOP referente a la Política de Conflicto de intereses para la Cooperativa.

Por consiguiente, se recibe documento SC-2273-259-2020 Criterio INFOCOOP con fecha 14 de octubre del 2020, que indica lo siguiente:

(...)

SOBRE LO CONSULTADO SE BRINDA LA SIGUIENTE ORIENTACIÓN:

Resulta no solamente recomendable sino obligatorio

para las cooperativas de ahorro y crédito, aprobar una política sobre conflicto de intereses por parte del Consejo de Administración de la Cooperativa, lo anterior en acatamiento de la Normativa SUGEF 16-16 denominada Reglamento sobre Gobierno corporativo, que en su sección VIII "Política sobre conflicto de intereses" dispone tal obligación. (...)

Por lo que, se envía el siguiente Acuerdo CV-2020-1180-04 con fecha 02 de noviembre 2020, en apego a las funciones que detalla el artículo N° 11, del Reglamento de este Comité, de conformidad con el artículo N° 49 de la Ley N° 4179 de Asociaciones Cooperativas, los artículos N° 56, N° 69 y N° 71 del Estatuto Social y con base en el Plan de Trabajo 2020-2021, se efectuó un seguimiento en normativa de la SUGEF.

Se traslada el criterio de INFOCOOP SC-2273-259-2020, para información y fines pertinentes, en el cual se analiza la norma que rige en materia de conflicto de interés, basado en el Acuerdo SUGEF 16-16, por lo que es conveniente y necesario que la Cooperativa cuente con un documento normativo actualizado que regule el riesgo en la materia de conflicto de interés requerida por la SUGEF.

Por Acuerdo CV-2020-1185-02, y una vez analizado el acuerdo CA-281-20, que señala:

(...)

El Consejo de Administración acuerda indicar al Comité de Vigilancia que se ha estado trabajando en el tema y cuando esté finalizada la política, será pasada a la Comisión de Reglamentos para el análisis previo a su aprobación.
ACUERDO FIRME

(...)

En virtud de lo anterior, se remite propuesta de borrador de una Política de Conflicto de interés realizada por este Comité con el fin de ser valorada en el tema que se encuentran trabajando.

Acciones:

Se trasladó al Área Legal para su consideración en el proceso de elaboración, así mismo ya se trasladó al Comité de Reglamentos y está agendado para ser conocido por el Consejo de Administración el 9 de febrero 2021.

Que en la sesión No. 1436 celebrada el 07 de setiembre del 2021 el Consejo de Administración mediante acuerdo CA-168-21 y CA-173-21 en sesión No. 1437 celebrada el 14 de setiembre del 2021, indica:

...“El Consejo de Administración instruye a la administración realizar un análisis de la normativa interna y la establecida por SUGEF respecto al “Conflicto de Intereses” y presente un informe en la próxima sesión de este Consejo”.

... “Una vez rendido el informe legal por parte del licenciado Víctor Mora y la licenciada Sandra Carvajal, este Consejo de Administración instruye a la gerencia para que se desarrolle un compendio de la normativa vigente en materia de “conflicto de intereses” en Coopecaja R.L., y se prepare una capacitación como inducción dirigida a los órganos sociales”.

En sesión conjunta del 08 de octubre 2021, se expone criterio legal al respecto, por parte del Lic. Víctor Mora, Asesor Legal externo, Magnalex Abogados. por lo que habiendo señalado los antecedentes se recomienda siguiente:

1. Que el Consejo de Administración, como órgano superior de Dirección de la Cooperativa dicte una política real y firme en línea con la materia de conflicto de interés, basado en el Acuerdo SUGEF 16-16 “Reglamento sobre Gobierno Corporativo” o cualquier otra norma que regule la materia, para establecer claramente los principales lineamientos que deben ser acatadas por colaboradores, delegados y directores. Informar a la asamblea de delegados lo actuado al respecto.

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 Álvaro Muñoz, Karen Monge y Kleiber Rojas, con apoyo de la Asesora Legal Msc. Sandra Carvajal y la Jefatura Área Cobros Licda. Fanny Aguirre gestionaron la aplicación de los artículos 15° y 16° del Estatuto. Como Órgano Auxiliar, responsable del procedimiento de exclusión se procede en los casos de los asociados 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 traslada un Informe al Consejo de Administra-

ción, para que según el tema incluido en el Orden del Día de la próxima Asamblea Ordinaria de Delegados programada para el día sábado 28 de mayo de los corrientes, 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).

Cuadro 6: **Asociados excluidos 2018 - 2022**

Año	Deudores	Saldo incobrables	Saldo en cartera	Saldo cesantía	Saldo incobrables cesantía	Capital Social acumulado
2018	217	€1.950.568.941	€31.214.376	€1.159.934	€47.840.901	€226.940.521
2019	204	€2.113.993.042	€68.048.715		€58.471.146	€256.458.673
2020	222	€2.347.542.931	€145.458.073	€9.890.358	€66.662.891	€306.427.035
2021	158	€1.478.472.020	€49.757.042	€24.182.052	€97.916.867	€184.605.117
2022	54	€414.299.887	€70.106.182	€7.269.325	€74.442.969	€64.023.828
Total	855	€8.304.876.820	€364.584.389	€42.501.670	€345.334.774	€1.038.455.175

Fuente: Área de Cobros

Seminario Delegados (as) 2021

Se realizó convocatoria a los señores (as) Delegados (as), como parte del Programa Profesionalización para Delegados, impulsado por el Comité de Educación y Bienestar Social, se convocó al seminario de capacitación: "Economía esencial y ADN Coopecaja".

Esta actividad se ejecutó en dos fechas dirigidos a dos grupos diferentes de delegados divididos según región, para los días, miércoles 20 y jueves 21 de octubre a partir de las 6 pm, mediante la plataforma virtual Zoom.

Para el Seminario a través del aplicativo Zoom, de los 267 Delegados convocados, asistieron 216. Con una asistencia efectiva del **81%**.

Estas actividades fueron fiscalizadas por este Comité, de conformidad con las funciones asignadas a este órgano social.

Cuadro 7: **Seminario Delegados 2021 - ZOOM**

Evento	Seminario Delegados	Modalidad	Delegados
Fecha	20 y 21 octubre	Asistencia al evento*	146
Formato	ZOOM Webinar	Asistencia asincrónica	70
Población	267 delegados	Total asistencia	216
Asistencia	216 delegados		
Índice asistencia	81%		

*Tiempo real

Fuente: Comité de Vigilancia

Recomendaciones:

1. Al Consejo de Administración en relación con el Reglamento de Delegados de establecer claramente un artículo a nivel de asistencia a eventos con la ausencia injustificada para fines de control y cumplimiento.
2. Al Comité de Nominaciones de conformidad con las responsabilidades asignadas en el Reglamento de Delegados, desarrollar estrategias para motivar la asistencia en las actividades cuya participación corresponda a los Delegados (as).

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-Extra-2022-105-13, 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, secretarias 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.

Prórroga de nombramiento de Delegados

Con el Acuerdo CV-2021-1209-02, con fecha 23 de agosto 2021, el Comité de Vigilancia, en apego al 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.

c. El nombramiento será por períodos de cinco años pudiendo ser reelectos. (...)

Acciones:

Sobre este asunto, se solicitó al Consejo de Administración y al Comité de Nominaciones las acciones preventivas que se han implementado a la fecha, que permitan mitigar riesgos derivados por la pandemia por Covid19, ante la vigencia del nombramiento de los delegados y la posible **prórroga** en el siguiente periodo de nombramiento de los Delegados (as).

Adquisición de 500 acciones con la Reserva Bienestar Social

Con el Acuerdo CV-2021-1196-04, con fecha 12 de abril 2021, una vez analizado el acuerdo CA-055-2021, que señala:

(...)

*CA-055-2021. En relación con la solicitud de colaboración en beneficio del proyecto de remodelación de la Consulta Externa del Servicio de Hematología del Hospital México, el Consejo de Administración acuerda la adquisición de 500 acciones, las cuales serán obsequiadas a los delegados por el 50 aniversario y mediante una campaña de promoción se podrán rifar o financiar a los demás asociados. La adquisición se realice con recursos de la **Reserva de Bienestar Social**. ACUERDO FIRME*

La negrita no es del original (...)

En primera instancia, consideramos importante la contribución en pos del mejoramiento de la condición social y la calidad de vida de una comunidad y su entorno. Por lo que, este Comité apoya las causas con sentido humanitarias.

Sin embargo, al tenor de lo citado en el Reglamento de la Reserva de Bienestar Social, en sus artículos N° 14 y 18° respectivamente, el cual indica:

(...)

ARTÍCULO 14: ADMINISTRACIÓN

Corresponde a la Gerencia, la administración de los porcentajes indicados en el artículo 2, previa recomendación del Comité de Educación. El Comité de Educación, con excepción del otorgamiento de beneficios para gastos funerarios y la aplicación a póliza de saldos deudores de

los créditos de los asociados fallecidos, será el encargado de aprobar los beneficios sociales en sus distintas modalidades. Dicho órgano social, coordinará con la administración la ejecución de recursos de manera eficaz.

ARTÍCULO 18: COMPETENCIAS DEL COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL.

El Comité de Educación y Bienestar Social, aprobará las distintas modalidades de beneficios sociales, e informará a la Gerencia para que proceda con su desembolso.

(...)

En ese sentido, con base al Reglamento de la Reserva de Bienestar Social se establece las ayudas y beneficios que pueden ser otorgados, así como los destinatarios de estas y las vías de aprobación para su uso. Teniendo a la vista lo acordado por el Consejo de Administración referente a la compra de acciones de la rifa, este Comité considera que en apariencia esta acción no se encuentra tipificada dentro del alcance de dicho Reglamento o las vías de aprobación correspondientes, y se analiza que la acción aprobada por el Consejo de Administración no hay previo conocimiento al Comité de Educación y Bienestar Social, para fines del manejo y control presupuestario. Se traslada este análisis al Consejo de Administración, con el fin de que se revise lo correspondiente, de la misma forma, se solicita la exclusión de los alcances del acuerdo CA-055-2021 en pleno, de los Directores (a) integrantes del Comité de Vigilancia con las numeraciones de las acciones.

Acciones:

El Comité de Vigilancia dará seguimiento a la situación presentada, así como el procedimiento realizado.

Ley 7600 Discapacidad

Con la solicitud del Acuerdo CV-2021-1209-03, al tenor de lo estipulado en la Ley N° 7600 Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 102 del 29 de mayo de 1996, con este mandato legal de carácter de obligatorio en la actualidad, por lo que resulta muy importante el rol de responsabilidad que compete para velar por su cumplimiento, se solicitaron las acciones que se han implementado al tenor de lo supracitado en los artículos, a fin, de verificar el cumplimiento en esta materia en la Cooperativa.

La respuesta enviada por la Administración, indica que tanto en Oficinas Centrales como en las Sucursales cumplen con esta materia, asimismo con lo referente a la disposición de tecnología como mecanismo de ayuda a personas con capacidades diferentes, dado que ha aumentado la demanda de servicios apoyados por componentes TIC, motivado principalmente por la dinámica habitual de la era digital y a raíz de la aparición de la enfermedad COVID-19, producto de esta nueva realidad se hace necesario disminuir la brecha tecnológica en los asociados que tienen capacidades especiales, considerando las posibles limitaciones que pueden enfrentar en el acceso a las tecnologías emergentes y virtualizadas.

Conclusión:

Coopecaja R.L cumple a satisfacción sobre el particular, se ha revisado el Informe detalladamente que se basa en las mejores prácticas asociadas a la temática en mención, con los insumos necesarios y la agenda de trabajo ejecutado con la implementación de las actividades que la Administración ha considerado, para así mejorar el servicio brindado a la población asociada y así lograr la integración social de los asociados con capacidades diferentes.

Reservas de Educación y Reserva de Bienestar Social

El Consejo de Administración en la sesión No. 1409 celebrada el 08 de diciembre del 2020 aprobó el CA-288-20, que indica: “Una vez presentado por parte del Comité de Educación, el Plan de Trabajo y el Presupuesto de Educación y Bienestar Social para el 2021, el Consejo de Administración acuerda aprobarlo, con las observaciones de los directores”.

Y para el año 2022, el Consejo de Administración en la sesión No. 1447 celebrada el 16 de diciembre del 2021 aprobó el CA-233-21, que indica: “Una vez presentado por parte del Comité de Educación, el Plan de Trabajo y el Presupuesto de la reserva de Educación por **¢326.400.000** y en la Reserva de Bienestar Social por **¢278.000.000** para el año 2022, el Consejo de Administración acuerda aprobarlo con las observaciones de los directores”.

Por lo tanto, el Comité de Educación y Bienestar Social ha solicitado a la Administración la remisión de un Informe con el detalle de los movimientos de las Reservas de Bienestar Social y Educación, que contiene los siguientes elementos:

- Tipo de Reserva
- Fecha de movimiento
- Descripción de movimiento
- Indicar el acuerdo o si se encuentra dicho movimiento dentro del Plan de Trabajo CEBS.
- Monto

Se envía los Informes de las Reservas de Educación y Bienestar Social por parte del Máster Franklin Jiménez Ramírez, Jefe 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 setiembre 2016, conforme al Estatuto de Coopecaja y el artículo N° 11 del Reglamento del Comité de Vigilancia, se envió un Acuerdo CV-Extra-2021-1201-05 con fecha 17 junio 2021, al Comité de Educación y Bienestar Social, con base a lo que establece el Reglamento para uso de la Reserva de Educación de las asociaciones cooperativas en su artículo N° 17, el cual indica:

(...)

ARTÍCULO 17.-

El Gerente de la cooperativa deberá informar por escrito, al Comité de Educación y Bienestar Social, al cierre de cada mes, la disponibilidad presupuestaria de la reserva o provisión para educación y capacitación.

(...)

Por lo anterior, se solicitó la evidencia de cumplimiento de comunicación al Comité de Educación y Bienestar Social del año 2021 y de manera mensual la Jefatura Departamento Financiero del Máster Franklin Jiménez Ramírez envía un estado de situación presupuestaria al Comité de Educación y se copia a este Comité de los saldos correspondientes.

Por otra parte, el Comité de Educación y Bienestar social, informa por Acuerdo EDU-2021-1010-04 con fecha 21 mayo 2021, de la convocatoria al Área de Recursos Humanos, con el fin de conocer el uso del presupuesto otorgado, adicionalmente se informe ante este comité las becas activas dadas a los colaboradores. Se detalla a continuación los rubros considerados en el informe:

1. Programa Wellness: Actividades programadas del año, detalle de la ejecución de este año, detalle de inversión y cantidad de participantes por actividad.
2. Capacitación sobre “Involucramiento social y ambiental” (en conjunto con Responsabilidad Social): Fecha de realización y forma en la que se impartirá.
3. Security League: Fecha de realización y participantes.
4. Programa de Especialidades técnicas: Detalle de inversión, nombre de las capacitaciones, cantidad de participantes y sus nombres.
5. Colaboradores con Beca (Programa viejo): Nombre de colaboradores, cantidad restante por invertir en ellos y estimación de finalización de la carrera por cada uno.

b. 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 mediante Acuerdo CV-2021-1221-04 la presentación de un Informe sobre el uso de la Reserva de Bienestar Social del periodo 2021, con el respectivo análisis y observaciones de lo expuesto.

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, el dictamen correspondiente a fin de velar por el cumplimiento de las partidas que son tomadas de la citada reserva.

Patrocinios

Del Reglamento de Patrocinio aprobado en Sesión N° 1.359 mediante acuerdo CA-186-19 con el objeto establecer las políticas para la gestión administrativa y el otorgamiento de patrocinios y con el fin de proyectarse socialmente, expandirse y buscar la maximización del mercado. Asimismo, contar con los lineamientos para el control de los recursos provenientes de convenios o donaciones.

En ese sentido, se solicita mediante Acuerdo CV-EXTRA-2022-105-12, el desglose de los patrocinios realizados por la Cooperativa de enero 2021 a febrero 2022, 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:

Cuadro 8: Patrocinios
2021 - 2022

Año	Mes	Detalle	Facturado en colones	Facturado en colones	Partida presupuestaria
2021	Abril	Patrocinio Futplaya Puntarenas	€584.200,00		Promoción y Publicidad
2021	Junio	LIGAFUTSAL		US\$28.250,00	Promoción y Publicidad
2021	Junio	Patrocinio concierto Rogelio Cisneros		US\$678,00	Promoción y Publicidad
2021	Agosto	Evento Canaess		US\$1.469,00	Promoción y Publicidad
2021	Setiembre	Carrera de la CCSS	€3.531.635,50		Promoción y Publicidad
2021	Octubre	Foto Internacional Costa Rica de Cara ASIA PACIFICO		US\$1.500,00	Promoción y Publicidad
2021	Octubre	Foro Perspectivas Económicas		US\$1.130,00	Promoción y Publicidad
2022	Enero	Patrocinio Evento Cadexco	€584.200,00		Promoción y Publicidad

Fuente: Área Comercial

Recomendación:

1. A la Administración, efectuar de forma periódica un proceso de evaluación del avance en 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.
2. A la Administración, valorar establecer un reporte de "retorno" de las inversiones realizadas en calidad de patrocinios, con el fin de promover una buena práctica de medición de indicadores para este tipo de inversiones.

Alimentación de Cuerpos Directivos

En seguimiento al Acuerdo CV-2020-1182-02, una vez analizados los resultados de los gastos que se generaron en los periodos del 2019 al 2020 por concepto de alimentación, se considera que deben revisarse los gastos que se generaron durante las sesiones de los órganos sociales, por lo que, siendo congruentes con las políticas de contención del gasto que se han implementado en la Cooperativa, se recomienda definir un tope en la nueva propuesta de Reglamento que incorpore una clara y decidida política de racionalización de esta partida presupuestaria.

Mediante Acuerdo CA-280-2020, el Consejo de Administración delega a la Gerencia bajo la misma línea de racionalizar el gasto, para que la atienda como corresponda, se envía acuerdo de este Comité CV-059-22-EX con fines de seguimiento.

Al respecto, la Administración procedió a generar una directriz denominada "Directriz para Refrigerios Órganos Sociales 31-7-21 (NIMBUS)" la misma se encuentra publicada en el sistema de gestión de calidad. En la misma se define la forma de gestionar la alimentación de los órganos sociales que se coordinen cuando se asista a reuniones de orden presencial. Cabe resaltar que desde marzo 2020 que inició el esquema de sesiones virtuales esta cuenta no se ha ejecutado porque no se brinda alimentación a ninguno de los órganos sociales.

Recomendaciones:

1. Que el Consejo de Administración y Administración, promover la continuidad de la mayoría de las reuniones como virtuales que funcionan como mecanismo para reducir los costos asociados en materia de viáticos y alimentación orientado a una racionalización de los recursos financieros.

Compras

Este Comité realiza una permanente revisión de las operaciones realizadas por la Cooperativa en materia de compras, toda vez que se trata de inversiones importantes de recursos que deben ser gestionadas de la mejor manera, a fin de garantizar una administración transparente y segura.

Con el Acuerdo CV-2022-1224-05, el Comité de Vigilancia solicita se remita el consolidado de las compras correspondientes de enero a diciembre 2021, por lo que se adjuntaron los archivos correspondientes y mediante presentación por parte del encargado Jefe Administrativo José Moreira Cabalceta, se atendieron las consultas y observaciones de los integrantes.

Cuadro 9: Control de órdenes de compra 2021

Control Órdenes de Compra 2021				
No. Orden de compra	Tipo de orden	Monto colones	Monto dólares	Observaciones
Se gestionaron 303 órdenes de compra	Se detalla las que determina el Consejo de Administración, Compras y por Proceso según el rango de montos.	₡705.805.636,93	US\$3.098.237,10	
Control Órdenes de Compra Directa 2021				
No. Orden de compra	Tipo de orden	Monto colones	Monto dólares	Observaciones
Se gestionaron 72 órdenes de compra	Se visualiza las que determina el Consejo de Administración, Compras y por Proceso según el rango de montos.	₡56.340.798,34	US\$312.536,87	

Fuente: Área Administrativa

Este Comité; mediante Acuerdo CV- 2022-1226-03 solicita el proceso de contratación realizado con la empresa encargada que realizó el diseño, desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad (Grupo Dimerca).

Acorde al artículo 12 del Reglamento de Compras vigente en el momento de la contratación, que literalmente indica:

ARTÍCULO 12: CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN FORMA DIRECTA Las contrataciones de servicios mediante convenio en forma directa están exentas de la aplicación del proceso de compras. Le consideran de aplicación de esta norma: convenios con parqueos, servicio de taxi, capacitaciones (respetando siempre los límites de adjudicación) asesorías profesionales (abogados, peritos e ingenieros que estén dentro del rango de aprobación de la Gerencia), servicios médicos, servicios ferreteros, convenios para refrigerios, mantenimiento de vehículos, monitores satelitales de vehículos, patrocinio de eventos, monitoreos de alarmas de la cooperativa, y otros que requieran una tarifa mensual.

La Gerencia, Comité de Compras y/o Consejo podrá contratar de forma directa, cualquier producto y/o servicio que por criterios de oportunidad y/o conveniencia para la cooperativa así se requiera. Deberá ser ampliamente justificadas y documentadas las razones, mismas que deberán quedar en el expediente de la contratación”.

Se realizó la contratación en forma directa de Grupo Dimerca, misma que fue aprobada por el Comité de Compras por un monto de **US\$32.205** IVAI. El desglose de la inversión fue la siguiente:

Cuadro 10: Contratación directa Grupo Dimerca 2022

Descripción	Costo	IVA	Total
Planificación del proceso	US\$5.500,00	US\$715,00	US\$6.215,00
Diagnóstico y diseño conceptual	US\$5.500,00	US\$715,00	US\$6.215,00
Desarrollo de la documentación del Sistema de Gestión	US\$12.000,00	US\$1.560,00	US\$13.560,00
Implementación	US\$5.500,00	US\$715,00	US\$6.215,00
Total	US\$28.500,00	US\$3.705,00	US\$32.205,00

Fuente: Área Administrativa

Acciones:

Se determina que la justificación y las razones de peso no estaba incorporada en el expediente correspondiente, artículo 12 del Reglamento de Compras.

Recomendación:

1. Al Consejo de Administración y la Gerencia, mantener un fiel cumplimiento de las directrices emitidas por la Cooperativa en torno al proceso de compras.
2. Al Consejo de Administración y la Gerencia, en el contexto internacional y nacional actual, se recomienda mantener una estricta aplicación de medidas relacionadas con el uso racional en la adquisición de bienes y servicios, priorizando aquellas compras que sean estrictamente necesarias para garantizar una eficiente operación y sostenibilidad de la Cooperativa.

Préstamo Equipo Cómputo para Teletrabajo y sesiones remotas.

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-EXTRA-2021-102-03, con fecha 25 de octubre 2021, que señala:

(...)

ARTÍCULO 11.- 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 2020-2021. 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 135 colaboradores y los 4 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.

Inventario Activos Tangibles e Intangibles.

Basado en el Acuerdo CV-EXTRA-2021-94-07, para la solicitud de información referente a la ejecución y resultados del inventario anual de activos tangibles e intangibles del año 2021 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.

Recomendaciones:

1. A la Administración velar por una adecuada recopilación y procedimientos correctos para la ejecución del inventario, por lo que es necesario que el nivel local esté informando a los niveles superiores sobre los riesgos que se observen de manera que se fortalezcan los controles, a efectos de que este proceso se realice en forma eficiente, eficaz y segura.

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 sesión N° 1.229 acuerdo CV-053-22-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
4. Kleiber Rojas Varela: Representante en CENECOOP
5. Kleiber Rojas Varela: Representante en FEDEAC
6. Kleiber Rojas Varela: Representante Asamblea de Trabajadores del Banco Popular
7. Luis Montero Castillo: Representante en Confederación de Cooperativas del Caribe, Centro y Suramérica CCC-CA.
8. Luis Montero Castillo: Representante en CONACOOOP

Recomendaciones:

1. Al Consejo de Administración a fin de fortalecer el control interno, la solicitud 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-EXTRA-2022-105-05, se solicitó la remisión de la lista de asistencia a las sesiones de los órganos sociales, desde marzo 2021 hasta febrero 2022.

Periodo marzo de 2021 a febrero de 2022 para un total de 51 Sesiones

Gráfico 3: Asistencia a sesiones: Consejo de Administración
Marzo 2021-febrero 2022
Total 48 sesiones

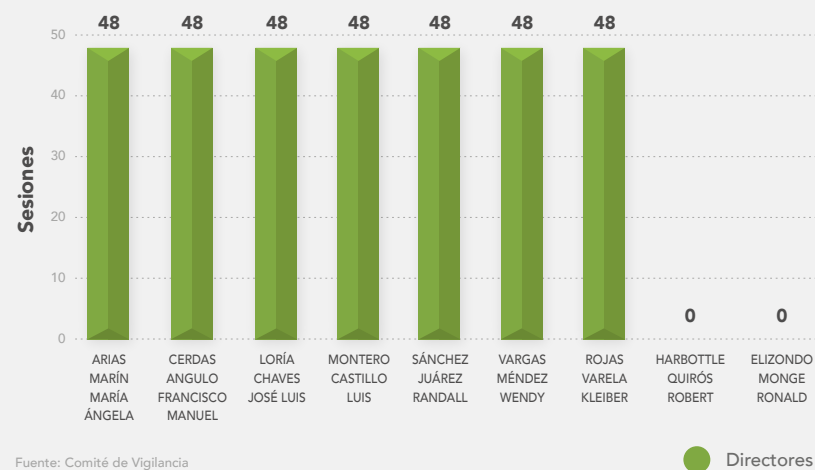


Gráfico 4: Asistencia a sesiones: Comité de Vigilancia
Marzo 2021-febrero 2022
Total 48 sesiones

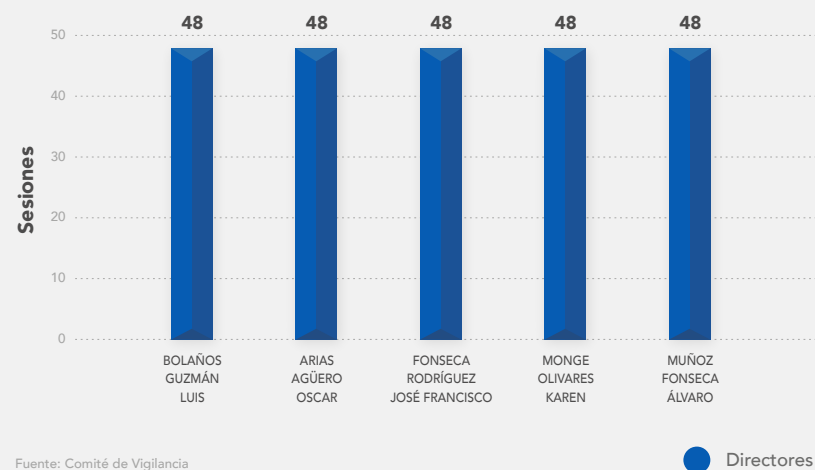
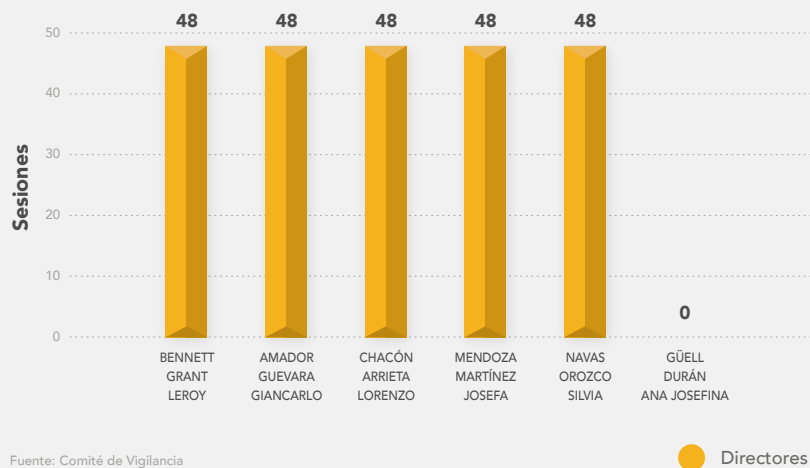


Gráfico 5: Asistencia a sesiones: Comité de Educación y Bienestar Social
Marzo 2021-febrero 2022
 Total 48 sesiones



Consideraciones:

- Durante el período en estudio se convocaron en total 48 sesiones, para cada órgano.
- Dentro de las anteriores se convocaron a 4 sesiones Conjuntas.
- Considerar que Robert Harbottle y Ronald Elizondo, son miembros suplentes del Consejo de Administración.
- Considerar que Lilliam Fallas y Ana Josefina Güell, son miembros suplentes del Comité de Nominaciones y Comité de Educación y Bienestar Social respectivamente.
- Considerar que Lilliam Fallas renunció a partir del 3 de febrero del 2022.

Capítulo III

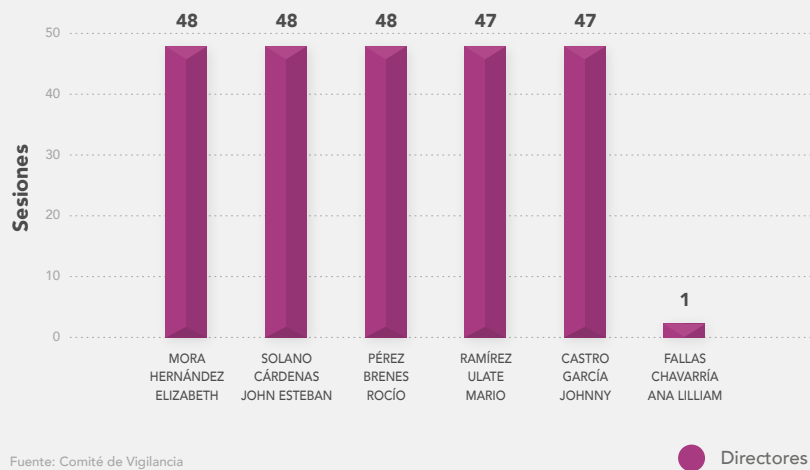
Auditorías

Auditoría Interna

Con base al Plan de Trabajo 2021-2022, se le solicita a la Jefatura de la Auditoría Interna de Coopecaja R.L, la remisión del detalle de los Informes de Auditoría Interna entre el 01 de marzo de 2021 al 28 de febrero de 2022, presentado durante el desarrollo de las sesiones programadas del Comité, se analizaron un total de cincuenta (50) Informes.

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

Gráfico 6: Asistencia a sesiones: Comité de Nominaciones
Marzo 2021-febrero 2022
 Total 48 sesiones



Recomendaciones:

1. Se recomienda que la Auditoría Interna valore determinar con el Comité de Auditoría que los hallazgos que se presenten y los correspondientes planes de acción para su mitigación no sean ampliados en más de dos ocasiones para la debida consecución de las metas y objetivos de la Auditoría Interna.

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-EXTRA-2022-105-01, el Comité de Vigilancia, en apego a las funciones que detalla el artículo N° 11 inciso f 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 2021-2022, 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.

Por otro lado, por Acuerdo CV-2022-1227-02 se solicitó coordinar con los Auditores Externos la presentación de los resultados para la sesión programada el día lunes 28 de febrero mediante la plataforma Teams.

Se efectuaron las visitas de Auditoría Externa (Despacho Castillo, Dávila & Asociados), correspondiente al período 2021 a Coopecaja, R.L Han 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 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 su 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 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).

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, Fondo

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 2021, un resumen y análisis de variaciones importantes como lo son: fuentes de fondos, costos y rentabilidad y adicionalmente la disponibilidad operativa.

Cuadro 11: Datos sobre fuentes de Fondeo y Costo Financiero 2022

AÑO	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Cartera de crédito	¢100.877.441	¢118.589.853	¢144.776.209	¢155.621.632	¢158.069.609	¢161.451.894	¢163.072.899
Crecimiento anual cartera de crédito	21,5%	17,6%	22,1%	7,5%	1,6%	2,1%	1,0%
Colocación crédito anual	¢58.194.346	¢74.936.415	¢70.526.503	¢49.160.573	¢39.371.243	¢40.097.786	¢46.323.845
Crecimiento anual colocación	23,85%	28,77%	-5,88%	-30,29%	-19,91%	1,85%	15,53%
Colocación público	¢20.806.521	¢27.430.023	¢34.046.174	¢40.429.095	¢45.637.397	¢58.582.897	¢69.100.631
Crecimiento anual	17,54%	31,83%	24,12%	18,75%	12,88%	28,37%	17,95%
Crédito bancario	¢54.902.909	¢60.111.266	¢88.044.653	¢95.236.084	¢85.704.049	¢75.397.034	¢61.366.994
Crecimiento anual	21,84%	9,49%	46,47%	8,17%	-10,01%	-12,03%	-18,61%
Capital Social	¢23.237.515	¢26.793.708	¢29.132.835	¢31.569.512	¢33.961.055	¢34.909.692	¢35.178.981
Crecimiento Capital Social	12,30%	15,30%	8,73%	8,36%	7,58%	2,79%	0,77%
Número de asociados	21.857	22.533	25.546	26.881	27.960	29.176	30.977
Crecimiento número de asociados	5,05%	3,09%	13,37%	5,23%	4,01%	4,35%	6,17%

Fuente: Comité de Vigilancia

Fondeo por Créditos Bancarios

Como se comprueba en el cuadro N° 11 desde el 2019 se experimenta una disminución de la cartera de crédito bancaria que llegó en el 2021 a ser de **35,1%**, lo que aun cuando es bueno por cuanto el pasivo por ese rubro es menor, lo cierto es que el factor fundamental que originó lo anterior es que debido a las restricciones, impuestas por la SUGEF y la cancelación de créditos por entes financieros competitivos, la demanda de créditos y como se comprueba, en este período solamente se aumentó en un 1.00% y es por ello que debe mantenerse un estricto seguimiento para determinar si en los siguientes períodos se requerirá acudir a más préstamos de este tipo.

Colocación con Público

Este rubro experimentó un buen crecimiento en el 2021 cercano al **17,96%** ya que pasó de **¢58.5 mil millones** a **¢69.1 mil millones** que representa un **42,4%** del total de la cartera de crédito, por ende se debe continuar monitoreando para 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 2021, el crecimiento de la cartera de crédito bruta fue de **₡1.621 millones (1,00%)**, originada fundamentalmente por los restricciones necesarias e indispensables que se tomaron para el otorgamiento de nuevos créditos y que posiblemente repercutirán nuevamente en el 2022 al obligarse a subir el mínimo que se debe tener de salario neto a **₡250.000** 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 **₡215.000**.

Capital Social

También el capital social presenta un leve crecimiento de **0,77%** con respecto al 2020, sumando **₡35.2 mil millones** y es por ello que se debe fortalecer la estrategia para lograr mayor incremento y para esto se insiste en lo indicado en nuestro informe del 2018 en el sentido, tanto de seguir aumentando la aportación mensual mínima, como también el lograr la deducción porcentual (%) sobre los salarios para aquellos asociados que voluntariamente estén dispuestos a hacerlo de esa forma.

Total de Asociados

El 2021 cerró con 30.977 asociados activos con un crecimiento de **6,17%**, 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 una insuficiencia de liquidez, ni tampoco un exceso.
2. Que la Administración, con la apertura al sector privado, la afiliación de nuevos asociados se realice con la estrategia requerida para lograr que los empleados 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.
3. Es necesario que se busquen nuevos nichos de clientes 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 2021.

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.

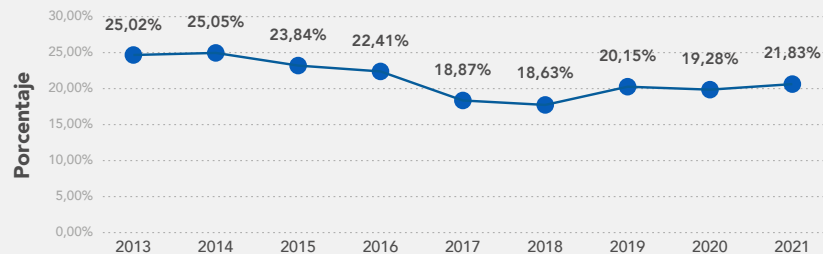
En referencia al acuerdo de SUGEF 03-06 Se establece entonces que aquellos entes financieros con una suficiencia patrimonial superior al **10%** se encuentran en categoría de riesgo normal y en el caso de Coopecaja siempre este indicador ha sido superado de sobra ya que en el año 2011 era de **24,77%** y al cierre del 2021, **21,83%**; con lo que se mantiene alejado en más del doble de ese porcentaje mínimo.

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 2013, se presentó una tendencia al crecimiento llegando los ingresos financieros en el año 2021 a **¢29.762 millones** y los gastos por intermediación a **¢10.837 millones**. Lo anterior significa que de los ingresos obtenidos por concepto de intereses que generan los créditos a asociados, se obtienen por medio de la intermediación financiera, el cual corresponde a un **48,0%** en el pago de obligaciones con los entes prestatarios y por lo tanto el restante que corresponde a **¢1.103 millones**, es 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.

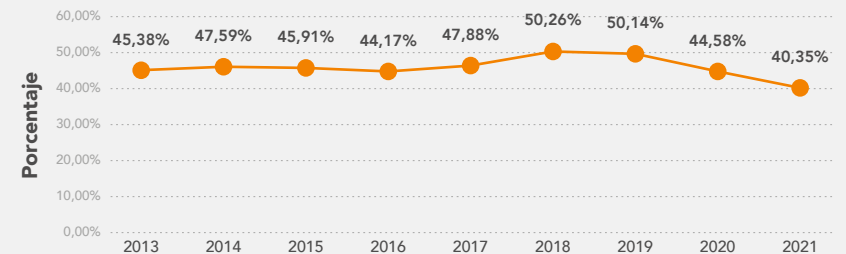
En el gráfico siguiente se incluye el detalle de esos rubros en los últimos 10 años, observando que a partir del 2019 ha venido a la baja hasta alcanzar en el 2021 un **40,35%**, lo que se originó fundamentalmente por la disminución del monto adeudado a instituciones financieras y cuyas causas se analizan en otro apartado.

Gráfico 7: Suficiencia patrimonial 2013-2021



Fuente: Comité de Vigilancia

Gráfico 8: Gasto intermediación/Ingreso financiero 2013-2021



Fuente: Comité de Vigilancia

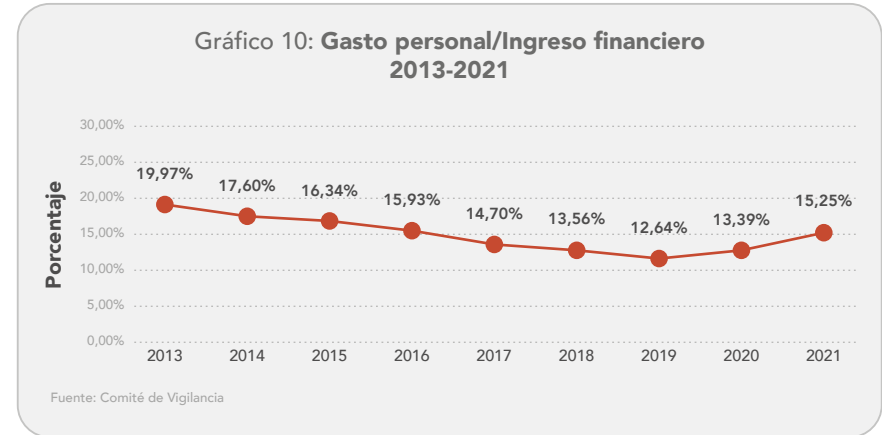
Gastos Administrativos versus Ingresos Financieros

Desde el año 2013 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 **28,47%** 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 2021 con un **29,24%** 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.



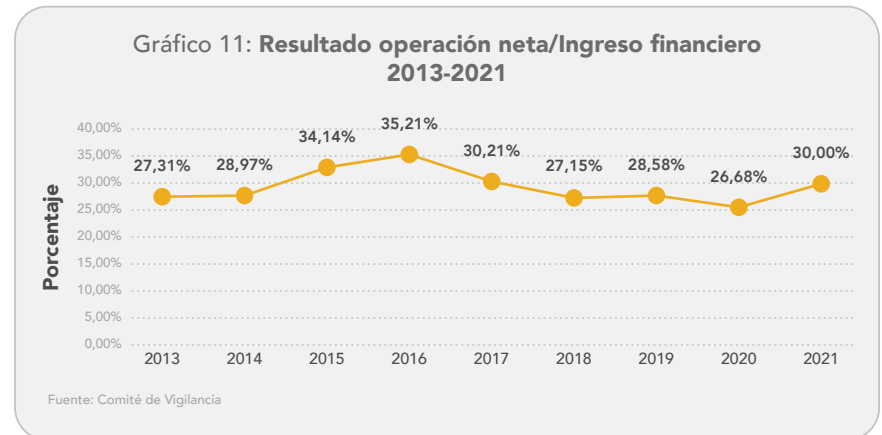
Gasto de Personal versus Ingresos Financieros

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 2021 ya que pasó de **13,39%** en el 2020 a **15,25%** en este período y que de esperar siga al alta por los proyectos incluidos en el Plan Estratégico que demandarán más y mejor calificado recurso humano y que como es lógico en sus primeros años se espera que produzcan más gastos.



Resultado de Operación Neta versus Ingresos Financieros

En el período 2021 el resultado de operación neta fue de **30%**, 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.



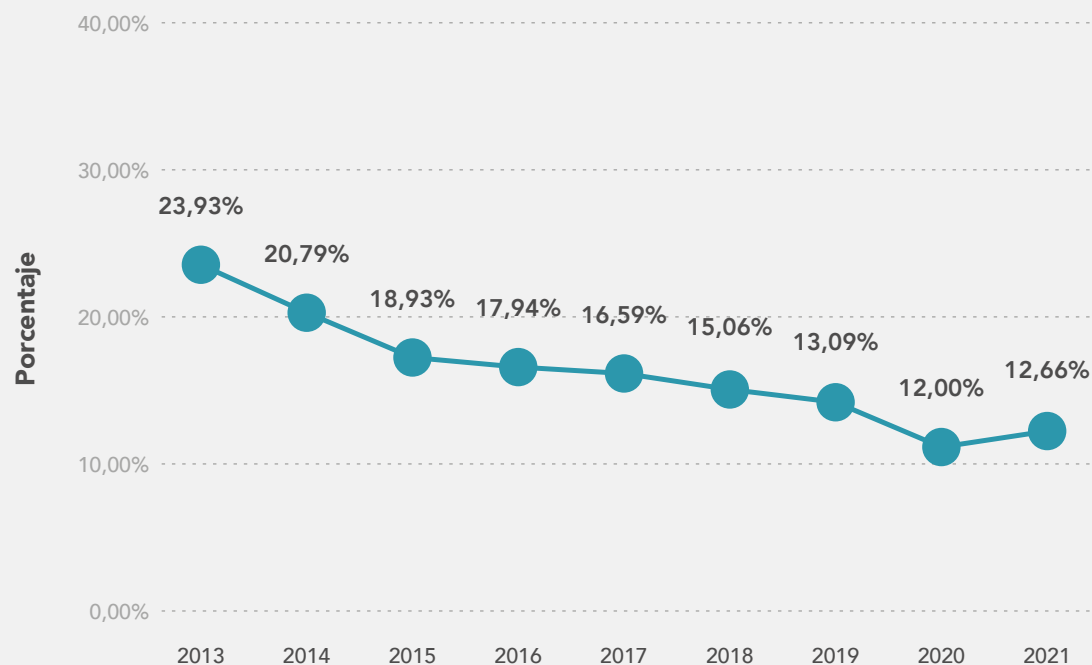
Utilidad bruta versus Ingresos Totales

En el año 2021 y según se muestra en la gráfica anexa, se incrementó levemente la utilidad bruta en un **0,77%**, cerrando en **12,6%** con relación a los ingresos totales y que aun cuando sigue siendo superior al promedio del mercado financiero supervisado, lo cierto es 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 **¢4.728 millones** que corresponde al **17,0%** 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 **¢215.000** 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**, 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 2021, 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.

Gráfico 12: Resultado final/Ingreso financiero
2013-2021



Fuente: Comité de Vigilancia

Cuadro 12: Ficha Camels
2021

INDICADORES	COOPECAJA R.L.			OTROS SECTORES SUPERVISADOS 1/			NORMAL SEGÚN SUGEF
	DIC. 2021	DIC. 2020	DIC. 2019	COOPERAT.	BCOS. PÚBLICOS	BCOS. PRIVADOS	
CALIFICACION CUANTITATIVA (80%):	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
CAPITAL:							
Compromiso patrimonial	-22.30%	-15.46%	-11.55%	-12.20%	-9.56%	-1.85%	
ACTIVO:							
Morosidad mayor 90 días / Cartera Directa	1.78%	1.68%	1.42%	2.06%	3.11%	2.00%	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	1.37 veces	1.28 veces	1,30 veces	1.22 veces	1.06 veces	1.03 veces	Mayor o igual a 0.95 veces
Gastos Administración / Utilidad operacional bruta	49.35%	49.13%	44.39%	51.16%	58.31%	52.82%	Menor al 89.53%
EVALUACION DE RENDIMIENTOS:							
Utilidad acumulada trimestral	1.92%	1.29%	2.01%	1.89%	1.39%	3.09%	Mínimo 0%
LIQUIDEZ:							
Calce de plazos a un mes ajustado por volatilidad M.N	2,99 veces	2.83 veces	3,83 veces	3.79 veces	1.98 veces	2.09 veces	Mínimo 1 vez
Calce de plazos a un mes ajustado por volatilidad M.E	0 veces	0 veces	7,58 veces	5.19 veces	2.57 veces	2.58 veces	Mínimo 1 vez
Calce de plazos a tres meses ajustado por volatilidad M.N	1,32 veces	1.41 veces	1,91 veces	1.56 veces	1.49 veces	1.94 veces	Mínimo 0.85 veces
Calce de plazos a tres meses ajustado por volatilidad M.E	0 veces	0 veces	2,51 veces	2.35 veces	1.83 veces	1.85 veces	Mínimo 0.85 veces
SENSIBILIDAD A RIESGOS DE MERCADO:							
Riesgo por tasas de interés en colones	0.13%	0.44%	0.36%	0.29%	0.41%	0.18%	Menor al 5%
Riesgo Tasas de Interés en Moneda Extranjera	1.00%	0.49%	0.13%	0.17%	0.10%	0.10%	Menor al 5%
Riesgo Cambiario	0.02%	0.15%	0.65%	0.16%	0.73%	2.59%	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:	1.15	1.15	1.15	1.20	1.11	1.09	Entre 1 y 1.75

Fuente: Comité de Vigilancia

Balance de Situación y Estado de Resultados

Análisis de Estado de Resultados Real vs Presupuesto

Los ingresos totales acumulados fueron de **¢30.865 millones**, mostraron un aumento de **+6,9% (+¢1.994 millones)** respecto al 2020. El aumento se produjo debido a crecimiento en la cartera crediticia, lo que a su vez generó mejores ingresos por intereses sobre los créditos. Los gastos totales por **¢27.515 millones**, fueron mayores en un **+8,5% (+¢2.157 millones)** a los del 2020, debido que el tipo de cambio se ha incrementado considerablemente el gasto por diferencial cambiario aumento en **+¢2.211 millones** de más que el 2020. Los gastos de administración acumulados fueron de **¢7.740 millones**, siendo menor en un **-9,3%** respecto al 2020 (**-¢789 millones**), debido al control que ha tenido mensualmente el Departamento Financiero junto con Gerencia. La utilidad bruta de **¢3.350 millones**, muestra una disminución **-4,6%** con respecto 2020 (**-¢163 millones**).

Cuadro 13: Estado de resultados acumulados comparativo al presupuesto 2021
Acumulado al mes de diciembre 2021
(Montos en miles de colones)

RUBROS	DICIEMBRE 2021		PRESUPUESTO 2021		VARIACIONES	
	MONTOS	%	MONTOS	%	MONTOS	%
INGRESOS	30.865.274	100,0%	28.870.925	100,0%	1.994.349	6,9%
INGRESOS POR INTERMEDIACION FINANCIERA	29.761.728	96,4%	28.017.000	97,0%	1.744.728	6,2%
OTROS INGRESOS	1.103.547	3,6%	853.925	3,0%	249.622	29,2%
GASTOS	27.515.197	100,0%	25.357.587	100,0%	2.157.610	8,5%
GASTOS POR INTERMEDIACION FINANCIERA	10.837.279	39,4%	11.293.855	44,5%	-456.576	-4,0%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	7.739.868	28,1%	8.528.789	33,6%	-788.921	-9,3%
OTROS GASTOS	8.938.050	32,5%	5.534.943	21,8%	3.403.107	61,5%
UTILIDAD BRUTA DEL PERIODO	3.350.077		3.513.338		-163.261	-4,6%

Fuente: Comité de Vigilancia

Análisis del Balance General Real 2021 vs 2020

Los activos totales de **¢189.490 millones** aumentaron **+¢2.887 millones** con respecto al 2020 (**+1,5%**), principalmente producto combinado del aumento de las inversiones temporales en **+¢4.738 millones (+30,0%)**, y la cartera de crédito neta de **-¢877 millones (-0,6%)**.

La Cartera de Crédito acumulada para el periodo actual aumentó en **+1,00%**, producto del aumento en las colocaciones y en las cancelaciones a terceros. En relación con el presupuesto este porcentaje deberá crecer **0,53%** anual.

Los Pasivos Totales de **¢142.676 millones** aumentaron **+¢1.962 millones** con respecto al 2020 (**+1,4%**), debido al aumento de las obligaciones con el público, donde los asociados creen en la estabilidad de la cooperativa y depositan sus ahorros en ahorros programados y certificados a plazo.

El Patrimonio fue de **¢46.814 millones**, mostrando un crecimiento del **+2,0%** (**+¢925 millones**) respecto al 2020.

Cuadro 14: Balance general
Diciembre 2021
(Montos en miles de colones)

RUBROS	DICIEMBRE 2021	ANÁLISIS VERTICAL	DICIEMBRE 2020	ANÁLISIS VERTICAL	ANÁLISIS HORIZONTAL	
					VARIACIONES	
					MONTOS	%
ACTIVOS	189.489.985	100,0%	186.602.830	100,0%	2.887.155	1,5%
ACTIVOS PRODUCTIVOS	167.167.281	88,2%	163.306.809	87,5%	3.860.473	2,4%
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS	22.322.704	11,8%	23.296.022	12,5%	-973.318	-4,2%
PASIVOS	142.676.151	75,3%	140.713.676	75,4%	1.962.475	1,4%
PASIVO CON COSTO	133.895.324	70,7%	137.124.296	73,5%	-3.228.971	-2,4%
PASIVO SIN COSTO	8.780.827	4,6%	3.589.380	1,9%	5.191.446	144,6%
PATRIMONIO	46.813.834	24,7%	45.889.154	24,6%	924.680	2,0%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	189.489.985	100,0%	186.602.830	100,0%	2.887.155	1,5%

Fuente: Comité de Vigilancia

Recomendaciones:

1. Este Comité realiza en forma permanente un monitoreo sobre los activos para garantizar su crecimiento de acuerdo con el Plan Estratégico y vela porque la Administración realice el debido cumplimiento.
2. El Comité de Vigilancia debe continuar realizando los análisis y recomendaciones derivados de la cartera morosa de crédito. Nos enfocamos en disposiciones dirigidas a la Administración para redoblar los esfuerzos que realizan las Cooperativas de Ahorro y Crédito con el Gobierno, con el fin de mantener la deducción de los créditos cuyos deudores con préstamos que estén vigentes. Al mismo tiempo buscar no aumentar los montos de la partida de incobrables y se amplíen los montos de liquidez que se requieren para ser sujetos de crédito.

Capítulo V

Gestión de Riesgos y Cumplimiento

Riesgos

En aras del fortalecimiento de la cultura de gestión de riesgos y en cumplimiento del ordenamiento técnico y legal, se reitera el compromiso de este Comité, para que se avance de manera firme en el fortalecimiento de la valoración de riesgos como una herramienta de mejora continua en la gestión y toma de decisiones en todos los niveles de la Cooperativa.

En ese sentido, se envía Acuerdo CV-2021-1189-0 con fecha 3 febrero 2021 al Máster Esteban Marín Vargas de la Unidad Administración Integral de Riesgos, con una propuesta de matriz de riesgos de este Comité, con el fin de ser validada por su representada y nos señala lo siguiente:

...Inicialmente quiero dar un reconocimiento al Comité en matricularse a realizar un mapeo de riesgo relativa a sus funciones en la Cooperativa.

Como acordamos les adjunto la matriz limpia de identificación de riesgo para el Comité de Vigilancia y una presentación que utilizamos cuando empezamos el mapeo a inicios del 2020 (por eso el formato), y brinda una guía para el llenado de herramienta.

Por lo anterior, se recibe la asesoría y se avala la implementación de la herramienta de valoración de Riesgos para el Comité de Vigilancia, la cual será una labor de monitoreo permanentemente.

Cumplimiento

Con base al acuerdo CV-2021-1217-03, el Comité de Vigilancia, en apego a las funciones que detalla el artículo N° 11, inciso h solicita a la Oficialía de Cumplimiento la solicitud del taller: "Capacitación Anual de Cumplimiento Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo", del periodo 2021.

Por lo anterior, la Oficialía de Cumplimiento, envía la información concerniente a la capacitación en línea anual estipulada por la Ley 8204 y normativa 12-10, para el periodo 2021. La capacitación contempla temas relacionados con cambios normativos y de actualidad a nivel país concernientes a eventos de lavado de dinero. Por otra parte, los 05 integrantes de este Comité completan y envía el formulario de "Conozca a su Director".

Capítulo VI

Comercialización

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

En lo referente a las actividades que se han desarrollado, se han logrado obtener más de 150.000 interacciones, lo que evidencia el crecimiento que ha tenido la Cooperativa. A través de las diversas dinámicas que se han trabajado, es notable como las personas se van involucrando.

Existe un evidente crecimiento en las principales Redes Sociales utilizadas: Facebook e Instagram. Mensualmente, con forme a las diversas actividades que se realizar por estos medios, es notable que las personas se encuentran más interesadas en seguir a Coopecaja para participar en las dinámicas programadas.

Con la implementación de la Herramienta CX de Oracle que ayuda a establecer, administrar, servir y fomentar relaciones duraderas con los clientes; se han logrado generar 3.355 nuevas oportunidades (leads) de manera que se ha logrado aprovechar al máximo las diferentes campañas para atraer clientes a nuestra Cooperativa, según su interés

Evaluación y seguimiento Satisfacción al Asociado

En este caso, es importante resaltar el esfuerzo direccionado por parte del Comité de Vigilancia en informes anteriores donde hemos indicado la importancia de contar con un seguimiento de Informes de Evaluación al Asociado.

Con Acuerdo CV-2021-1219-05, el Comité de Vigilancia, se les solicita indicar el detalle de los promotores activos, su categoría, rol de funciones, disponibilidad de teléfono celular (si facturado con recursos Cooperativa) y si la información para contacto está disponible en algún portal para que los asociados puedan acceder y contactar para recibir asesoría de los diferentes servicios y productos, además incorporar el componente de las quejas, sugerencias, felicitaciones, de enero a diciembre 2021 según acuerdo CV-2019-74-04.

Recomendación:

1. Que la Administración valore que el Asociado, disponga de todas aquellas tecnologías y herramientas que faciliten y promuevan la fidelidad de este y que posicionen la calidad de la atención y contacto 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 VII

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, desde la óptica del Comité:

Transformación digital

Este es un aspecto que hemos incluido y desarrollado en sendos Informes de años anteriores, específicamente en los años 2017 y 2018, donde se ha señalado que en el proceso de "reinención", se destaca la necesidad de dar un giro hacia la Transformación Digital. La Administración y el Consejo de Administración han identificado que la Cooperativa debe trabajar en formar y fortalecer una estructura que le permita hacer frente a proyectos de crecimiento y la diversificación de la demanda del Asociado, sigue encaminado a implementarse en toda la Cooperativa.

Tarjetas de Débito y Crédito

Con base al acuerdo CV-2020-Extra-094-05, y seguimiento en sesiones según el Plan de Trabajo 2020-2021, en relación con el proyecto de Tarjetas de Débito que se ha implementado con la entrega y distribución a partir del periodo de febrero 2021, asimismo a partir del 25 de enero 2022 se habilitó la entrega de la Tarjeta

de Crédito Visa Coopecaja, que ha tenido muy buena aceptación entre la población asociada siguiendo los lineamientos del Reglamento de Crédito.

FUNDEPOS

Se había contratado la firma Baeza & Asociados para que realizara un estudio de factibilidad que determine la viabilidad de comprar un porcentaje mayoritario de acciones de FUNDEPOS que pertenece a CENECOOP R.L, que se había detallado en anteriores Informes.

Como resultado, el Comité de Vigilancia mantenía un estricto control y monitoreo de las acciones que la Cooperativa realiza en esta materia. Lo anterior, permitió solicitar el asiento contable de la entrega inicial de los **¢150 millones** en diciembre 2019, si es importante que no se llevó a cabo el negocio y la inversión se recuperó con creces con una tasa en dólares (interés en US\$ **11,84%**). A partir del momento que se informa que no se continuará con el negocio durante 5,5 meses con una Inversión durante 14 meses por un monto: **¢17.842.907,31**

Cuadro 15: FUNDEPOS

Fecha	Monto Girado	Monto recibido	Saldo	Tipo cambio	Monto \$	Detalle
30/12/19	150.652.350,0					Monto corresponde a una inversión en acciones de la U. Fundepos Alma Mater
22/9/20		46.707.717,98	103.944.632,02			Abono parcial por parte de Cenecoop
22/9/20		13.292.282,02				Registrando a ingreso de intereses
22/10/20		1.398.245,00				Registrando a ingreso de intereses
18/11/20		754.440,22		614,00	1.228,73	Registrando a ingreso de intereses
22/12/21		918.480,16		598,00	1.535,92	Registrando a ingreso de intereses
22/1/21		885.915,36		618,00	1.433,52	Registrando a ingreso de intereses
15/2/21		52.150.950,00	51.793.682,02			Aplicación de las cargas para fiscales
26/2/21		51.793.682,02	0,00			Pago saldo adeudado por parte de Cenecoop
26/2/21		593.544,55		619	644,29	Registrando a ingreso de intereses

Recomendaciones:

1. Se recomienda al Consejo de Administración y a la Gerencia, mantener a los cuerpos directivos debidamente informados sobre el avance en materia de proyectos estratégicos.
2. 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.

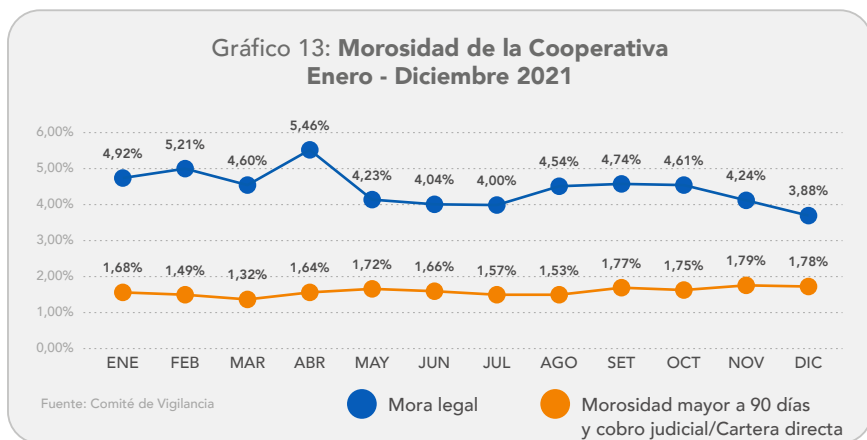
Capítulo VIII

Seguimiento / Asuntos Varios

Situación Cartera Crédito Morosa

Mediante Acuerdo CV-2022-1223-07, 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 2021. 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 2021 ha mantenido buenos indicadores, se ha realizado un gran esfuerzo debido a que hay centros que están aplicando la protección del salario mínimo y han cambiado la forma de aplicar las deducciones del salario. Para este 2022 se sigue dando un seguimiento constante al comportamiento de la cartera con el fin que esta se manteniendo con buenos índices de morosidad.



En el cuadro se observa que un **96%** de la cartera está al día y con una morosidad mayor a 90 días con **1,78%**.

Se muestra la recuperación de las operaciones incobrables del año 2021, en donde se determina que se recuperó un **76%** de lo pasado por incobrable en el mismo periodo.

Una de las funciones de mayor preponderancia es la recuperación de cartera morosa las cuales se gestionan mensualmente, estos atrasados se dan por diferentes motivos en los que destacan los problemas de liquidez y las incapacidades.

A finales del 2020 la cooperativa ofrece como canal de pago el SINPE Móvil, para que los deudores puedan realizar los pagos de las obligaciones en donde las mensualidades son menores a los **¢200.000**. Este canal es muy demandado debido a que no hay cobro de comisión, se realizaron 3.002 movimientos en el 2021 por un monto transado de **¢189.049.683**.

El cobro de planillas es un proceso importante para organización, ya que de estas se derivan gran parte de los ingresos de la coope-

rativa. En la actualidad se tiene convenio con 84 instituciones las cuales se han aplicado exitosamente.

Se cuenta con una línea para la atención de los asociados que desean realizar la consultas por medio de WhatsApp, en el año 2021 se atendieron 6.093 personas.

Se realiza el proceso de cobro automático a más de 1.000 personas las cuales no tienen convenio de deducción, este trámite ha venido en aumento gracias a la apertura de la Cooperativa al sector privado.

Se tienen dos bandejas de correos exclusivas para cobros para los asociados que sean comunicarse directamente con el área de cobros.

Se realiza la coordinación del Comité de Seguimiento de Cartera Morosa en el cual se ven:

- a) Informes de cartera y morosidad de la misma.
- b) Aprobación de saldos para la estimación para incobrables, fondo cooperativo contingente, fondo solidario de cesantía y reserva de bienestar social (fallecidos que no son cubiertos por la póliza).
- c) Conocer informes varios sobre riesgo operacional.
- d) Seguimiento de acuerdos.

Situación deducción crediticia asociados del Gobierno Central

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 a **₡215.000** 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.

Recomendaciones:

1. Continuar con las gestiones que se realizan actualmente y en forma conjunta con otras Cooperativas con el Ministerio de Hacienda 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 **₡207.000** 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

En el mes de enero 2022, se comunica de la implementación y la certificación de la norma ISO 9001, gestionada por un equipo de colaboradores que hicieron un gran esfuerzo para garantizar que los procesos internos de la Cooperativa cumplan con las mejores normas de calidad.

Recomendación:

1. Que la Administración, basado en el principio de mejora

continúa, con la certificación del sistema de gestión de la calidad basado en las normas de calidad pertinentes, 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 2021-2022 se enviaron acuerdos para la solicitud y presentación de los Informes de Gestión con el siguiente detalle:

Cuadro 16: Informes de Gestión
Periodo 2021-2022

Acuerdo	Sucursal
CV-2021-1207-04	Desamparados
CV-2021-1213-13	Heredia
CV-2021-1210-02	Pérez Zeledón
CV-EXTRA-2021-103-04	Puntarenas
CV-EXTRA-2021-93-03	Alajuela
CV-EXTRA-2021-103-05	Liberia
CV-2021-1197-05	Limón

Fuente: Comité de Vigilancia

Aunado a la presentación de un consolidado de un Informe Financiero por Sucursal, en la sesión del Comité N° 1.182 con la colocación real versus lo proyectado, el estado de resultados y la evolución de asociados (afiliaciones reales versus meta), por el Jefe Departamento Financiero Máster Franklin Jiménez Ramírez.

Recomendaciones:

1. Que el Consejo de Administración y la Administración, analice y considere 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-EXTRA-2022-105-11 para solicitar a la Administración, un Informe con detalle de las asesorías externas contratadas de marzo 2021 a febrero 2022 para los efectos requeridos y el costo incurrido. En análisis documental se realizaron 14 contrataciones por monto en colones que oscilan entre **¢305.100** y **¢15.000.000** y 36 contrataciones por monto en dólares que oscilan entre **US\$282,50** y **US\$160.497,29**. Para lo anterior, se basan en un rango de aprobación, en concordancia a normativa interna del Reglamento de Compras, con el siguiente detalle:

Cuadro 17: Rango asesorías externas

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

Conclusión:

Este Comité procedió a recibir los informes correspondientes, de las contrataciones y asesorías realizadas, y concluye que cumplen la normativa interna y están apegadas a satisfacción.

Recomendación:

1. Es importante revisar los procesos de contratación en torno a la racionalización del gasto y de la pertinencia de los procedimientos.

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. Este Comité ha sido vigilante de cada uno de esos actos por lo que mediante el Acuerdo CV-EXTRA-2022-105-14, se solicita brindar el detalle de los costos de mantenimiento del edificio nuevo:

Cuadro 18: Mantenimiento edificios
Periodo 2021-2022

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. Un operario de planta de Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm - Sábados de 8:00 am a 12:00 pm.	¢1.697.941,17	¢20.375.294,01

Continúa en la página siguiente...

... Viene de página anterior

Frecuencia de mantenimientos	Rubro	Costo unitario	Costo anual
12	** Reintegro para compra de materiales para oficinas centrales y sucursales de Coopecaja. (Caja chica).	¢2.000.000,00	¢24.000.000,00
6	Ducto elevadores - vidrios	¢823.422,00	¢4.940.532,15
12	Elevadores	¢818.488,41	¢9.821.860,90
4	Plantas eléctricas	¢330.478,88	¢1.321.915,52
2	Panales fotovoltaicos y ducto barras	¢1.004.862,35	¢2.009.724,69
4	Bombas de agua	¢664.135,44	¢2.656.541,76
1	Limpieza fachada nuevo edificio (Incluye 1 limpieza profunda y otra menor) propuesta A.	¢5.248.523,63	¢5.248.523,63
4	Aires acondicionados oficinas centrales (Excluye cuartos de TI)	¢3.966.463,68	¢15.865.854,71
4	Aires acondicionados cuartos de TI oficinas centrales	¢655.422,77	¢2.621.691,09
SUBTOTAL			¢88.861.938,47
IVA			¢11.552.052,00
TOTAL			¢100.413.990,47

Fuente: Gerencia General

Con Acuerdo CV-2021-1219-05, el Comité de Vigilancia, se les solicita indicar el detalle de los promotores activos, su categoría, rol de funciones, disponibilidad de teléfono celular (si facturado con recursos Cooperativa) y si la información para contacto está disponible en algún portal para que los asociados puedan acceder y contactar para recibir asesoría de los diferentes servicios y productos, además incorporar el componente de las quejas, sugerencias, felicitaciones, de enero a diciembre 2021 según acuerdo CV-2019-74-04.

Notas:

*Los doce meses de Servicio del Handyman, corresponde el costo del operario en mantenimiento para atender todas las oficinas de la cooperativa, no únicamente a Oficinas Centrales.

**Corresponde al presupuesto aprobado para la compra de materiales necesarios para hacer las reparaciones respectivas. Este monto incluye a todas las sucursales de la cooperativa, no sólo Oficinas Centrales.

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 el pasado setiembre 2021. Por tanto, se contrató una empresa para establecer las posibles opciones, que, desde el punto de vista estructural, se pueden hacer con este edificio.

Actualmente, con las opciones que se pueden realizar desde el punto de vista estructural, se encuentran realizando opciones de diseño y arquitectura, resultados que se presentarán en el mes de marzo a la cooperativa.

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.

Remate Bienes Muebles

Mediante acuerdo CV-2022-1226-02, se solicita a la Administración información referente al remate del mobiliario del edificio antiguo, por lo anterior, se hizo un levantamiento y revisión de los registros de activos en condición de desuso conforme al Manual de Bienes de Uso, donde se detalla el procedimiento a seguir según los artículos N° 31, 32, 33, 34 y 35, referidos todos a activos en desuso.

Así las cosas, una vez indicada la normativa interna, el Comité de Vigilancia realizó una verificación de la adecuada gestión para el remate del mobiliario en desuso. Dicha revisión fue realizada en coordinación con las unidades responsables, no evidenciando inconsistencias en el proceso.

Acorde con los reglamentos internos para el remate de activos, se han realizado dos remates correspondientes al mobiliario del edificio antiguo de la cooperativa. El primero de ellos se realizó en diciembre 2021, el segundo en enero 2022. Los ingresos para el primer remate fueron de **₡1.828.946,39**, mientras que para el segundo los ingresos fueron de **₡1.759.405,00**. Para recaudar el mayor monto posible, se realizará un tercer y último remate para marzo 2022.

Gestión Talento Humano

Mediante acuerdo CV-060-22-EX, 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 pensión, renuncia o incapacidad).

Actualmente se tiene un total de 180 colaboradores activos, de los

cuales 15 tienen un puesto con contrato temporal y 165 en un puesto de contrato indefinido.

Recomendaciones:

1. Que la Administración garantice 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 país.
2. Que la Administración desarrolle un estudio de cargas de trabajo, con el fin de establecer lo inherente al cumplimiento de controles, procedimientos y herramientas de aplicación organizacional para la sostenibilidad del Teletrabajo.

Capítulo X

Trabajos de campo

Patente de Investigación COVID-19

Teniendo clara la potestad directiva del Consejo de Administración, como Comité hemos sido respetuosos de las decisiones tomadas hasta la fecha, no obstante, desde nuestra competencia los miembros de este Comité, haciendo uso de las facultades de fiscalización que otorga la Ley de Asociaciones Cooperativas y el Estatuto Social, ha realizado una revisión detallada de las acciones ejecutadas a la fecha, remitiendo oportunamente los respectivos acuerdos al Consejo de Administración y la Administración de la Cooperativa, con el fin de señalar los riesgos de la inversión efectuada.

Por lo consiguiente, se realiza un Informe actualizado en relación con la petición para autorizar registro de propiedad intelectual de

patente de producto farmacéutico que coadyude en la lucha contra la pandemia originada por la COVID-19, determinando los hechos que se mencionan a continuación:

- I. En sesión No. 1393 celebrada por el Consejo de Administración el 7 de julio de 2020, fue recibido el actual Presidente Ejecutivo de la CCSS, quien expuso a los directores un proyecto que tenía para iniciar los trámites de investigación con el fin de lograr patente de producto farmacéutico para el tratamiento de una infección por coronavirus relacionada con el síndrome respiratorio agudo grave con Klotho, que coadyude en la lucha contra la pandemia de la COVID-19. Referente a la exposición realizada en la sesión 1393 realizada por el Presidente Ejecutivo de la CCSS, se destaca lo siguiente:

Para este tipo de investigaciones según indica el Presidente Ejecutivo de la CCSS, la redacción y el trámite legal de una patente, es un costo que no puede utilizarse los fondos públicos, pues estos proyectos conllevan riesgos y la lógica de la contratación administrativa, no está diseñada para este tipo de inversión en un proyecto que puede ser de alto riesgo.

- II. En esa oportunidad y basado en la transcripción del acta, los miembros del Consejo de Administración manifestaron su interés y apoyo a esta propuesta y tomaron por unanimidad el siguiente acuerdo unánime.

“CA-175-20 Una vez analizada la propuesta del Dr. Roman Macaya Hayes en su calidad de Presidente Ejecutivo de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), para que Coopecaja le brinde el apoyo económico a la institución con el objetivo de iniciar el proceso de registro de propiedad

*intelectual a nivel internacional sobre la investigación relacionada con el virus COVID-19, el Consejo de Administración acuerda otorgar la suma máxima de **US\$20.000** (veinte mil dólares); como inversión para este fin; la suma será girada al Bufete de Asesores de Morgan, Lewis & Bockius LLP. ACUERDO FIRME y UNANIME”*

- III. Posteriormente, el Presidente Ejecutivo de la CCSS se presenta en las sesiones del Consejo de Administración celebradas los días 13 de abril, 29 de junio y 16 de noviembre del 2021 y basado en sus exposiciones y sobre el tema referido se tomaron los siguientes acuerdos:

Acta 1421 de fecha 13 de abril 2021.

*“CA-072-21 Una vez atendidos los requerimientos del Dr. Román Macaya Hayes en su calidad de Presidente Ejecutivo de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), en relación a continuar el proceso de registro de propiedad intelectual a nivel internacional sobre la investigación relacionada con el virus COVID-19, este Consejo de Administración autoriza a la Gerencia otorgar un monto máximo de **US\$10.000** (diez mil dólares). ACUERDO FIRME.”*

Acta extraordinaria 339 de fecha 29 de junio 2021.

*“CA-128-21 Una vez atendidos los requerimientos del Dr. Román Macaya Hayes en su calidad de Presidente Ejecutivo de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), en relación a continuar la gestión de la solicitud y defensa de la patente para un potencial tratamiento de la enfermedad COVID-19, este Consejo de Administración autoriza a la Gerencia otorgar un monto máximo de **US\$10.000** (diez mil dólares). ACUERDO FIRME”*

Acta 1444 de fecha 16 de noviembre 2021.

*“CA-214-21 Una vez analizada la presentación de parte del Doctor Román Macaya sobre la investigación científica que está realizando la Caja Costarricense del Seguro Social para un tratamiento contra la COVID-19, el Consejo de Administración acuerda autorizar a la Administración a continuar financiando los gastos legales de inscripción de la patente en los Estados Unidos a favor de la CCSS, hasta por **US\$30.000** (treinta mil dólares). ACUERDO FIRME”*

- IV. Con fecha 8 de julio de 2020, sea un día después del primer acuerdo, el representante del bufete de abogados Morgan Lewis, remite al Presidente Ejecutivo de la Caja Costarricense de Seguro Social, documento en idioma inglés que denomina “carta de intenciones” con el contenido de los compromisos a cumplir por ambas partes para que su representada, inicie los trámites para el registro de propiedad intelectual a nivel internacional sobre investigación realizada sobre virus Covid 19, con el fin de lograr la aprobación de patente de producto farmacéutico cuyo uso en seres humanos ayude a recuperar la salud cuando ha dado positivo de esa enfermedad.
- V. El 22 de julio de 2020, el representante del bufete de abogados Morgan Lewis remite nuevamente la denominada carta de intenciones en idioma inglés, modificado ahora con la información del Gerente General de Coopecaja y no como en el primer documento en el que figuraba el nombre del Presidente Ejecutivo de la CCSS, el Gerente General de Coopecaja lo devuelve con su firma al remitente.
- VI. Los desembolsos se cancelaron con la partida presupuestaria de “promoción y publicidad”, con excepción del primero

por **US\$24.000** (veinticuatro mil dólares) que se hizo el 19 de noviembre de 2020 con la Reserva de Bienestar Social según el siguiente detalle:

**Cuadro 19: Inscripción de patente tratamiento COVID-19
Periodo 2021-2022**

Fecha	Monto en dólares	Partida
19 de noviembre 2020	US\$24.000,00	Reserva de Bienestar Social
14 de mayo de 2021	US\$5.000,00	Promoción y publicidad
21 de junio de 2021	US\$4.980,00	
18 de agosto de 2021	US\$10.000,00	
Diciembre de 2021	US\$10.185,51	
Enero de 2022	US\$8.945,00	
Total desembolsado	US\$63.130,41	

Fuente: Comité de Vigilancia

Coopecaja ha cancelado al día 23 de febrero de 2022, al bufete Morgan Lewis un total de **US\$63.130,41** para los fines señalados, quedando un remanente del monto de **US\$10.869,59** a la espera de la factura que respalda dicho gasto, sin preverse que se realicen más desembolsos para el año 2022.

- VII. La traducción oficial del documento de marras al idioma español se recibe el 23 de febrero de 2022.
- VIII. En las sesiones del Consejo de Administración referidas, el Presidente Ejecutivo de la CCSS, explicó los avances de la investigación, en el mes de enero de 2022, fue presentada la solicitud de patente ante el Órgano Competente y a la fecha de elaboración de este informe, mediante acuerdo CA-047-2022 del 08 de marzo de 2022 se solicita al Presi-

dente Ejecutivo de la CCSS un informe oficial del avance de la investigación referida.

IX. El bufete Morgan Lewis, en la carta de intenciones indica en el apartado "Declaraciones", lo siguiente:

"Le enviaremos mensualmente los extractos de los servicios prestados y de los gastos que hayamos realizado para usted. Los importes indicados en los extractos deben pagarse en un plazo de treinta días a partir del envío del extracto. Si tiene alguna duda sobre cualquier declaración, llámeme sin demora para discutirla."

Conclusiones:

1. Este Comité ha realizado el trabajo de campo aquí expuesto y ha sido presentado a la Administración.
2. Se expone una síntesis del documento de trabajo de campo realizado por el Comité de Vigilancia, la misma da a conocer los hallazgos más importantes y nos ponemos a la disposición para cualquier ampliación.

Convenios Casas Comerciales

Antecedentes y Resultados del Informe

Con base al procedimiento para la celebración de convenios a casas comerciales al tenor del ordenamiento normativo, durante el período comprendido entre enero 2021 a marzo 2021. Para realizar la ejecución de las actividades se procedió de la siguiente manera:

- a) Mediante sesión 1.196 con fecha 12 de abril 2021, se instruye a la Administración con el acuerdo CV-2021-1196-08,

donde se solicitó el detalle de los convenios suscritos con casas comerciales con el desglose de la fecha, representante y condiciones durante el periodo comprendido entre enero 2021 a marzo 2021.

- b) Se analizó la documentación remitida a este Comité de Vigilancia, por parte de la Administración, mediante el documento de respuesta al acuerdo CV-2021-1196-08 con fecha 16 de abril de 2021.
- c) Mediante acuerdo CV-2021-1199-04, del 10 de mayo de 2021, se solicitó información al Departamento Comercial referente al contrato y la debida regulación existente.
- d) El Comité de Vigilancia analizó la documentación aportada por parte del Departamento Comercial, mediante los documentos: respuesta CV-2021-1199-04 y el contrato fechados 17 de mayo de 2021.
- e) Mediante sesión extraordinaria N° 97, de fecha 24 de mayo, de forma unánime se toma el acuerdo CV-EXTRA-2021-097-02 para realizar un trabajo de campo.
- f) Se procedió a revisar documento con evidencias, con el fin de obtener más información para el respectivo análisis y verificar una serie de inquietudes e interrogantes en materia de los convenios que se suscribieron con las casas comerciales con el rol de funciones y de control de seguimiento.

Conclusiones:

Teniendo en cuenta, el análisis realizado tanto de la documentación mencionada, del estudio de campo con los resultados obtenidos, así como de los elementos recopilados se detalla las siguientes conclusiones:

- a) Se considera importante robustecer los mecanismos de control en cuanto a la entrega de los artículos promocionales en la red de sucursales, con la distribución y entrega, sin excepción.
- b) En cuanto al trámite de autorización del logo y marca de la Cooperativa, como propiedad intelectual/industrial, a fin de minimizar riesgos en el proceso para la gestión adecuada según las leyes conexas que rigen para el uso de las marcas y en revisión de la página web del Registro Nacional, se debe determinar el alcance y responsabilidad legal por las implicaciones en otorgar las autorizaciones, siempre velando por el interés supremo en la protección y uso correcto de las marcas de la Cooperativa.
- c) Se realiza trabajos de campo orientados a recabar pruebas y análisis entorno a eventuales conflictos de intereses.
- d) A partir de los hallazgos de los trabajos de campo, se ha logrado orientar pasos importantes sobre la evolución interna para llegar a tener en el corto plazo, una política de conflicto de intereses.

Modelo tarifario del convenio con el Fondo Mutual CCSS

Con la firma de un convenio con el Fondo Mutual de Empleados de la CCSS, y como parte de nuestras responsabilidades el analizar todas las decisiones que se toman en la Cooperativa, con el fin de resguardar los intereses, por tratarse de una organización ajena a la Cooperativa, se hace necesario el máximo rigor en todo lo concerniente a las actividades que se lleven a cabo por parte de esa otra organización, dentro de las instalaciones de la Cooperativa y en

seguimiento permanente de los mayores beneficios que debe obtener nuestra Coopecaja.

En ese sentido, se debe revisar la metodología para la aplicación de la tarifa para las Sucursales de Liberia y Puntarenas, para equipararla con los montos de los contratos de subarriendo de las oficinas en Pérez Zeledón y Limón.

Por otra parte se informa, que contablemente estos subarriendos se han facturado a partir de diciembre 2018 a febrero 2022, un ingreso cercano a los **¢50 millones**, por pago de alquiler de los espacios físicos en cuatro sucursales al Fondo Mutual. Estos ingresos se registran a la Reserva de Bienestar Social, con el siguiente detalle:

Cuadro 20: Modelo tarifario del convenio con el Fondo Mutual CCSS
Periodo 2018-2022

Sucursal	Ingreso 2018	Ingreso 2019	Ingreso 2020	Ingreso 2021	Ingreso 2022	Total Anual Sucursal
Liberia		¢561.750	¢2.247.000	¢2.606.304	¢434.383	¢5.849.437
Limón			¢4.944.000	¢10.114.823	¢1.685.804	¢16.744.627
Puntarenas	¢250.000	¢3.000.000	¢3.000.000	¢3.630.000	¢605.000	¢10.485.000
Pérez Zeledón			¢6.885.000	¢9.184.512	¢1.530.754	¢17.600.266
Total Anual	¢250.000	¢3.561.750	¢17.076.000	¢25.535.639	¢4.255.941	¢50.679.330

Fuente: Comité de Vigilancia

Convenios Subarriendo Fondo Mutual

En primera instancia, por medio del Acuerdo CV-051-22-OR, 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 equiparar los montos de subarriendo con respecto a los convenidos con las Sucursales de Pérez Zeledón y Limón, se solicita informar del seguimiento que se ha brindado a dicha recomendación.

Por otro lado, mediante Acuerdo CV-EXTRA-2021-103-07 con fecha 22 noviembre 2021, el Comité de Vigilancia con base al Plan de Trabajo 2021-2022, se solicita los contratos vigentes de subarrendamiento de las Sucursales que mantiene espacio físico con el Fondo Mutual CCSS.

Mediante Acuerdo CV-2021-1219-04, con fecha 06 diciembre 2021 el Comité de Vigilancia una vez analizada la respuesta al acuerdo CV-EXTRA-2021-103-07 referente, a los contratos de arrendamiento de Sucursales, este Comité solicita indicar si sendos contratos la representante firmante por parte del Fondo Mutual tiene la potestad para realizar dicho acto.

Por lo anterior, se detecta ante consulta en el sitio oficial del Registro Nacional República de Costa Rica, en el enlace de la Sistema de Consultas: <http://www.registronacional.go.cr> específicamente en la parte de: "consultas jurídicas", la firma del Contrato de la Sucursal de Puntarenas firmado el 29 noviembre del 2018, se tiene registrado el poder de la representante firmante por parte del Fondo Mutual el día 31 enero del 2019.

Por otra parte, el Fondo Mutual por distintos canales de comunicación, realiza publicidad con relación a los créditos que serán ahora para asociados mayores de 55 años y por un monto máximo de **¢2.500.000**. Se envía acuerdo CV-050-22-OR al Consejo de Administración para que se analice la situación.

En ese sentido, se determina por Asesoría Legal que la naturaleza Jurídica, régimen legal, y objeto de cada una de las entidades a saber: a) la organización cooperativa de ahorro y crédito Coopecaja R.L. y, b) la Asociación Fondo Mutual de los Trabajadores de la CCSS son asociaciones sin fines de lucro creadas por sus afiliados para cumplir objetos sociales distintos, las cuales tienen más de 50 años de existencia y cada una de ellas vela por los intereses de sus afiliados en forma independiente, sin que ninguna tenga la potestad legal de intervenir en el gobierno y administración de la otra, esto debido a que la naturaleza jurídica y el régimen legal que las rigen son distintos, la Asociación Fondo Mutual creada al amparo de la Ley de Asociaciones N° 218, del 8 de agosto de 1939 y Coopecaja R.L. se rige por la Ley de Asociaciones Cooperativas N°4179 y por la Ley de Regulación de Intermediación Financiera de Organizaciones Cooperativas N° 7391, y por disposición del artículo 3 de esta última ley tiene como objeto único y especializado por definición de ley: "Realizar intermediación financiera cooperativa".

Recomendaciones:

1. Al Consejo de Administración y la Administración, 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.

Reflexiones finales

Señores (as) Delegados (as), este periodo 2021-2022 ha sido propicio para cohesionarnos como órgano social, estimulando y mejorando la experiencia y las buenas prácticas en torno al quehacer y normativa que le compete a este comité, acumulando grandes experiencias con nuevos retos y logros alcanzados. Este Informe es el resultado de un extenso proceso de revisión documental, disciplina, trabajo en equipo, investigación, amplias consultas, seguimiento y recopilación en el que ha participado un extenso y diverso grupo de colaboradores de todas las dependencias de 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.

En nuestra gestión como Comité, con la fiscalización de todas las cuentas y operaciones realizadas por la Cooperativa, se quiere dejar constancia del agradecimiento a quienes se involucraron de cerca en la preparación, análisis y lectura sobre los diferentes puntos en general.

Con los años venideros, se hace latente la grandeza de nuestra Cooperativa; de escoger lo mejor que tiene nuestra historia. Estamos comprometidos con la sostenibilidad financiera, con el uso racional de los recursos financieros, acorde con las necesidades presentes y futuras de la Cooperativa, con las medidas necesarias para mitigar el impacto financiero de la pandemia, enfocado a una gestión financiera sana con solvencia económica.

Nos sometemos a su consideración en conjunto con las observaciones y recomendaciones diseñadas 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 R.L.





Sr. Leroy
Bennett Grant
Vocal II



MSc. Silvia
Navas Orozco
Secretaria



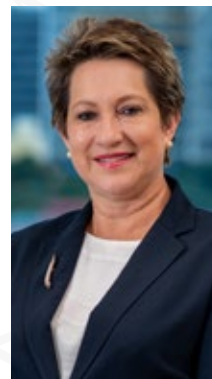
Dr. Lorenzo
Chacón Arrieta
Presidente



Ing. Giancarlo
Amador Guevara
Vicepresidente



Licda. Josefa
Mendoza Martínez
Vocal I



MSc. Josefina
Güell Durán
Suplente



Comité de
Educación
& Bienestar Social

Comité de Educación y Bienestar Social

El año 2021 es fue año lleno de retos ante las condiciones producto de la pandemia por la COVID-19, el proceso de transformación digital continuó avanzando, así como la necesidad de incrementar el alcance de la educación de la mano de las tecnologías de la información y la comunicación. Como organización de la economía social solidaria, la inclusión tanto financiera como educativa, representan temáticas importantísimas para el Comité de Educación y Bienestar Social. El cual, mediante la capacitación, el fomento de información accesible y los procesos de acompañamiento para la calidad de vida han sido pilares importantes para su labor.

En Coopecaja somos gestores de un cooperativismo que se transforma y evoluciona. Este principio ha permitido a la organización innovar, adaptarse a un mundo cambiante y mejorar de forma continua sus productos, servicios y beneficios hacía las personas asociadas.

Estos procesos, devienen del constante intercambio de ideas entre dirigencia, colaboradores, delegados, base asociativa y partes interesadas. Lo que fomenta un cooperativismo en pro de causas comunes que acerquen al desarrollo, la generación de riqueza y el bienestar, al mayor número de personas posible.

1. Gestión estratégica del Comité de Educación y Bienestar

El Comité de Educación y Bienestar Social tiene como misión el educar, capacitar y apoyar a los asociados de Coopecaja, para que mejoren su calidad de vida, esto por medio de programas educativos con énfasis en educación financiera, cooperativismo y temas que contribuyan con el desarrollo profesional. Además, de la amplia cantidad beneficios sociales se encuentran al alcance de todos los asociados y que año tras año contribuyen a brindar soluciones sociales.

Como parte de los principales resultados en la gestión del gobierno corporativo, al cierre del 2021 se emitieron 231 acuerdos en firme por parte del Comité de Educación y Bienestar Social, con base en el Plan de Educación y Bienestar Social, el acompañamiento de la administración y con el objetivo de colaborar con los asociados, de estos 231 fueron ejecutados efectivamente y 1 está en proceso, para un desempeño del **99,56%** en cumplimiento de ejecución de acuerdos.

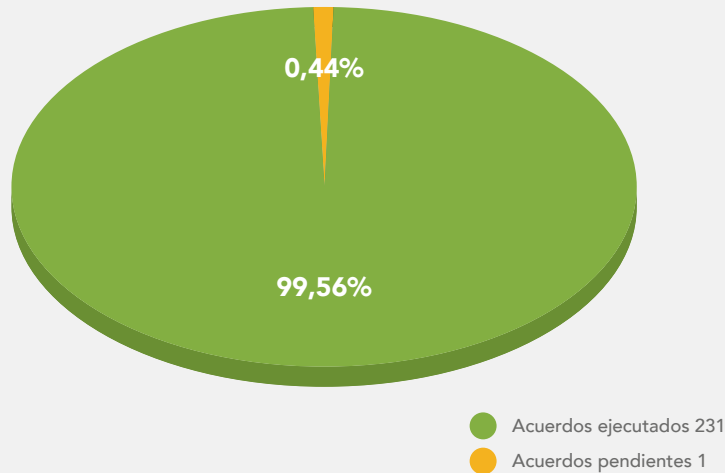


2. Principales logros del Comité de Educación y Bienestar Social

El Comité de Educación y Bienestar Social ha sido prudente en hacer una distribución de los presupuestos disponibles, con base en las proyecciones financieras de la Cooperativa; para seguidamente desarrollar contenidos de capacitación y programas que responden a las necesidades manifiestas por la base asociativa, a las tendencias de orden económico y social que se demandan hoy.

Se han alcanzado en nuestra gestión como Comité, logros significativos los cuales se detallan a continuación:

Gráfico 1: Ejecución de acuerdos



Con relación a las secciones estas fueron de forma virtual, a continuación se detalla:

Gráfico 2: Sesiones celebradas

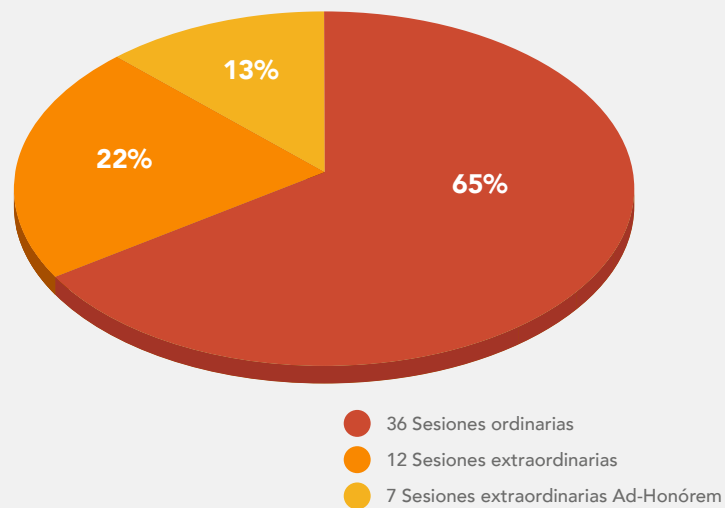


Figura 1: Principales logros



El plan de trabajo del 2021 por tanto, es un ejercicio de planeación meditado, posible y acorde bajo la debida diligencia de las partes involucradas, con el objetivo de celebrar los 50 años de Coopecaja, acompañar e incluir a las personas asociadas hacia la transformación digital y educativa.

3. Programa de Capacitación a Delegados

La capacitación a delegados dio un gran salto hacia la educación asincrónica donde se desarrolló estrategias de formación y capacitación por medio del canal oficial de delegados, durante el año se trabajó con boletines, infografías y podcast. Además, se realizaron los tradicionales seminarios y una charla virtual. El objetivo fue fortalecer el conocimiento de los delegados y delegadas sobre los productos y servicios de la Cooperativa, economía esencial para su rol y cooperativismo entre otros.

Durante todo el programa se mantuvo al **100%** el uso de los recursos interactivos para volver las actividades más dinámicas, uno de recursos utilizados fue la implementación Quizzi, una herramienta para medir el conocimiento a través de preguntas y respuestas en tiempo real. Otro gran acierto fue el uso de infografías y boletines donde desde la comodidad de su teléfono celular los delegados recibieron constantes conocimientos en temas como cooperativismo, finanzas, ciberseguridad, sostenibilidad, aguinaldo, deudas, finanzas familiares, ahorro e inversión.

4. Programa de Capacitación a Asociados

Durante este año en el marco de la celebración de los 50 años de Coopecaja se trabajó en darle personalidad a los programas de capacitación que el Comité de Educación y Bienestar Social ofrece y enfocarnos a que tuvieran alto nivel audiovisual, con contenidos y expositores de calidad. Esto con el objetivo de volverlos más atractivos, de renovarlos en esta gran celebración y de que los participantes creen un sentido de pertenencia con la Organización.

Como resultado tuvimos a 2.914 asociados activos y potenciales que se conectaron y participaron de nuestros eventos virtuales de educación cooperativa, de reforzamiento del rol de la mujer en la sociedad para conmemorar el día internacional de la mujer, en temas importantes como la ciberseguridad, innovación y como base fundamental para nuestra organización educar financieramente.

Adicionalmente, se destaca que al ser iniciativas con enfoque virtual nos permitió alcanzar una cifra histórica de 126.593 personas de diferentes partes del país con las charlas, talleres y eventos, que al estar grabadas en nuestro canal de Facebook y YouTube hace que se puedan aprovechar los contenidos las veces que sea necesario y así continuar el legado educativo por más años.

Figura 2: Logros capacitación a delegados

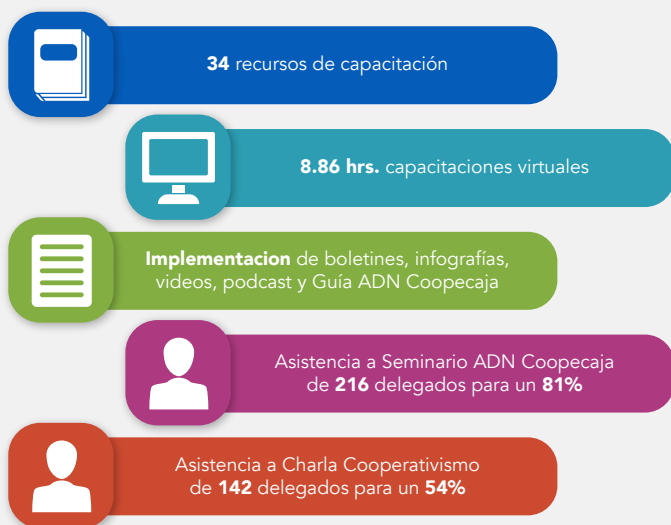
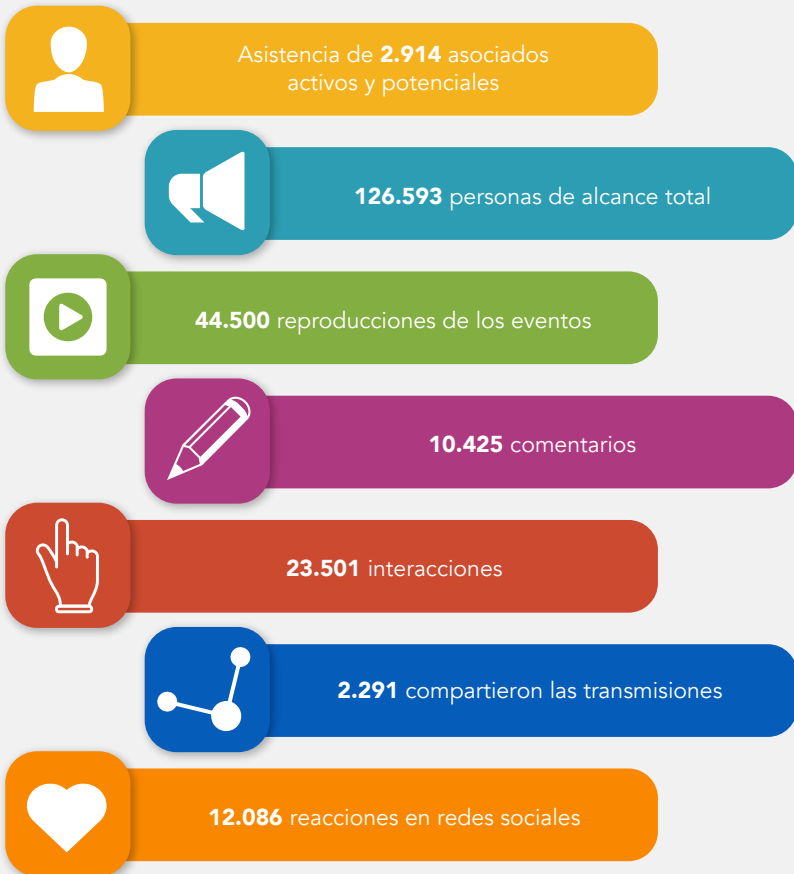


Figura 3: Logros capacitación a asociados





5. Programa de Charlas en Centros de Trabajo

La gestión directa en centros de trabajo de nuestros asociados se materializa con el desarrollo de charlas y talleres de educación cooperativa y financiera. Estos espacios formativos, incluyen tanto a asociados activos como potenciales, capacitándoles en tres temáticas específicas: la educación financiera, la educación cooperativa y la educación para la convivencia. Cabe resaltar que a partir del año 2021, los centros privados inician su participación en estos espacios de aprendizaje, actividad coincidente con la apertura al sector privado.

Entre las temáticas más solicitadas, se ubican las finanzas personales básicas, el manejo de las emociones en la toma de decisiones financieras, la comunicación asertiva y el liderazgo.

Cada capacitación, cuenta con una presentación participativa que incluye información actualizada y el manejo de datos desde la técnica del "storytelling" o manejo de historias, lo que invita a los participantes a identificarse con el tema y aplicarlo en su propia realidad. Las charlas y talleres refuerzan la presencia de la Organización entre las personas y permiten a la vez, el conocer la realidad

de las distintas instancias con miras a futuras colaboraciones educativas y sociales.

Para el año 2021, un total de 2.451 personas se capacitaron en los siguientes temas y centros de trabajo:

Figura 4: Alcances Programa de Charlas en Centros de Trabajo

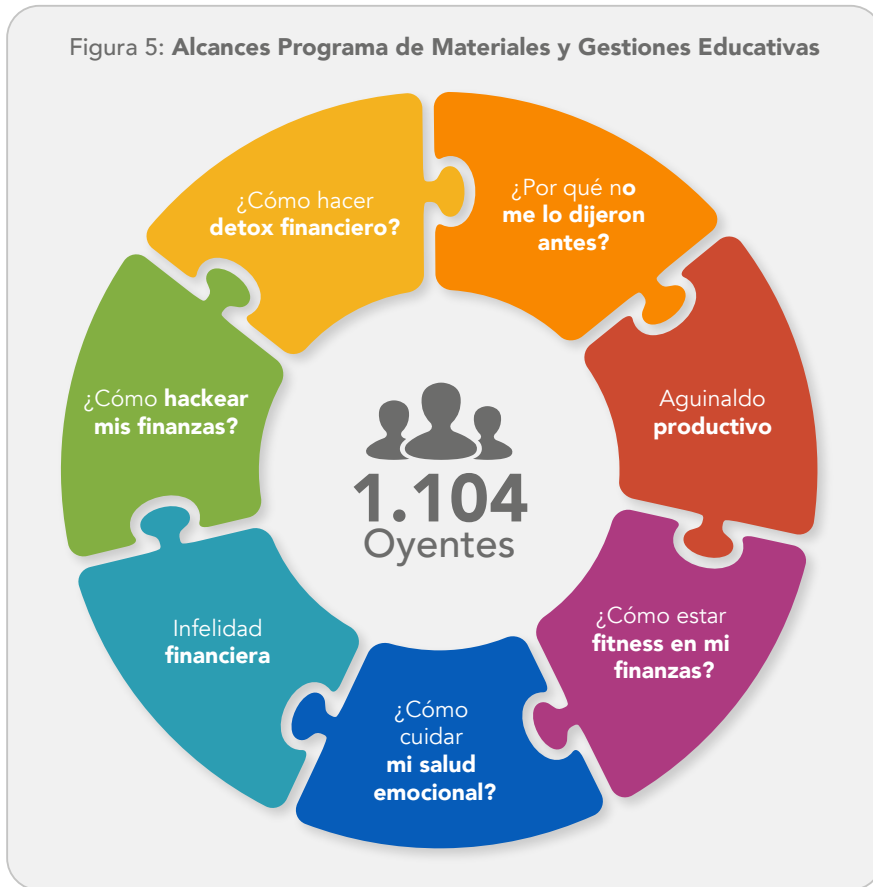


6. Programa de Materiales y Gestiones Educativas

Cada año el Comité de Educación y Bienestar Social busca fomentar el cooperativismo y la educación financiera con el fin de cumplir la función educativa (como lo estipula los Artículos 1 y 7 del Reglamento de la Reserva de Educación), es por ello que se elaboraron artículos educativos con énfasis en el 50 aniversario y se desarrolló dos importantes proyectos como lo fue el lanzamiento del programa de podcast educativo Aprendemos Juntos, el cual es un espacio educativo al alcance de todos ya que se implementó en las principales plataformas como lo son Spotify, iTunes, Google y YouTube.

Nuestros podcasts alcanzaron una audiencia de más de 1.000 oyentes desde su lanzamiento, con temas de educación financiera y de tendencia con expositores que aportaron gran contenido.

Figura 5: Alcances Programa de Materiales y Gestiones Educativas



Por otro lado, durante este año el Comité de Educación y Bienestar Social apoyó la campaña educativa 50 Años de Bienestar, donde se conto con campañas audiovisuales para fortalecer los valores cooperativos, días especiales y temas educativos. Y finalmente realizó campañas de infografías para fortalecer la educación financiera.

7. Programa de Capacitación Técnica a Colaboradores y Directores

Uno de los enfoques clave en la gestión del Departamento del Recursos Humanos es el desarrollo de talento, reforzando las competencias técnicas y blandas, así como suministrando herramientas que permitan potenciar las funciones de los colaboradores en los diferentes puestos que se desempeñan, alineado con la estrategia organizacional.

A través del monto suministrado por parte de la reserva de educación, logramos apoyar a la administración para que se pudiera abarcar a cada uno de los colaboradores en la organización desde los diferentes pilares de capacitación que corresponde. En relación con lo anterior se logró impactar al **100%** del personal desde los diferentes pilares de capacitación y desarrollo, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 1: Alcances Programa de Capacitación Técnica Colaboradores

Capacitación	Asistencia
Programa de inglés	19
Análisis de datos con Excel	38
Fraudes y timos	179
Programa de LESCO	14
Estrategia de ventas	70
Dólares, Euros y nuevos billetes	10
Total	330

La capacitación a la dirigencia es otra de las partes esenciales para toma de decisiones es por ello que durante el periodo de este informe se impartieron especialidades en desarrollo gerencial y habilidades directivas de forma virtual y también la dirigencia participó de capacitaciones a la medida sobre roles y funciones de los órganos sociales.

Tabla 2: Alcances Programa de Capacitación Técnica Directores

Fecha	Capacitación	Asistencia
26/MAY/21	Aspectos Jurídicos del Comité de Educación y Bienestar Social en las cooperativas Parte 1	15
02/JUN/21	Aspectos Jurídicos del Comité de Educación y Bienestar Social en las cooperativas Parte 2	16
25/AGO/21	Aspectos Jurídicos del Comité de Nominaciones en las Cooperativas Parte 1	18
01/SET/21	Aspectos Jurídicos del Comité de Nominaciones en las Cooperativas Parte 2	18
01/SET/21	Habilidades Directivas / PHD	1
06/OCT/21	Criptomonedas y Blockchain	34
11/OCT/21	Desarrollo Gerencial / PDG	4
08/DIC/21	Taller de Transferencia Tecnológica Parte 1 Comité de Nominaciones	8
15/DIC/21	Taller de Transferencia Tecnológica Parte 2 Comité de Nominaciones	6
16/DIC/21	Taller de Transferencia Tecnológica Parte 3 Comité de Nominaciones	6
Total		126

8. Programa de Niños y Jóvenes

Con una metodología de aprendizaje lúdico, se impartió espacios virtuales donde se promovió el talento de niños para darles ratos de diversión pero sobre todo educación, y con los más grandes se promovió la tecnología como aliada y relevo generacional. Más de 2.844 niños y jóvenes aprendieron de valores cooperativos, liderazgo y educación financiera en los campamentos de vacaciones y eventos especiales para esta población.

Foto 1: Participación de niños y jóvenes en eventos virtuales

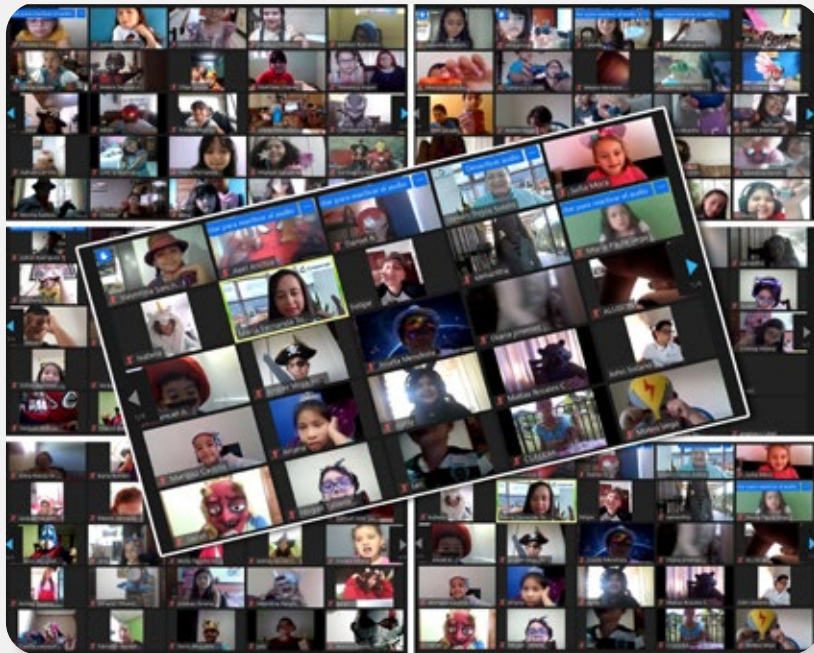


Figura 6: Alcance, participación y temáticas eventos virtuales





9. Programa de Incentivos Estudiantiles

Los incentivos apoyan la excelencia académica, la continuidad y el gran esfuerzo de superación de muchos estudiantes cada año. En esta ocasión distribuyó **€60 millones de colones** en incentivos estudiantiles, los cuales colaboran con la entrada a clases de más de 809 familias con nuevas modalidades para contribuir con la compra de equipo electrónico, internet o útiles con el fin de garantizar la continuidad y la accesibilidad.

Gráfico 3: Distribución de incentivos estudiantiles

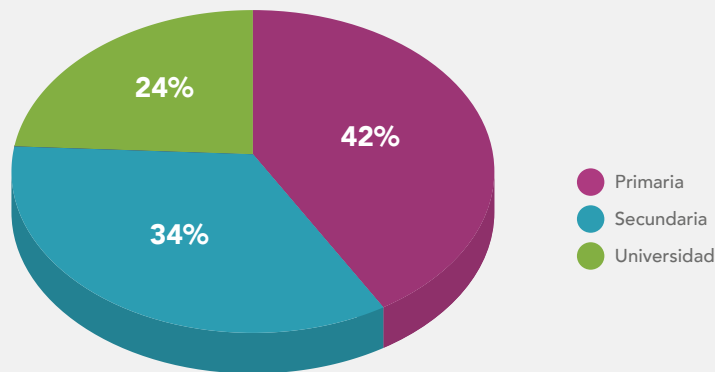
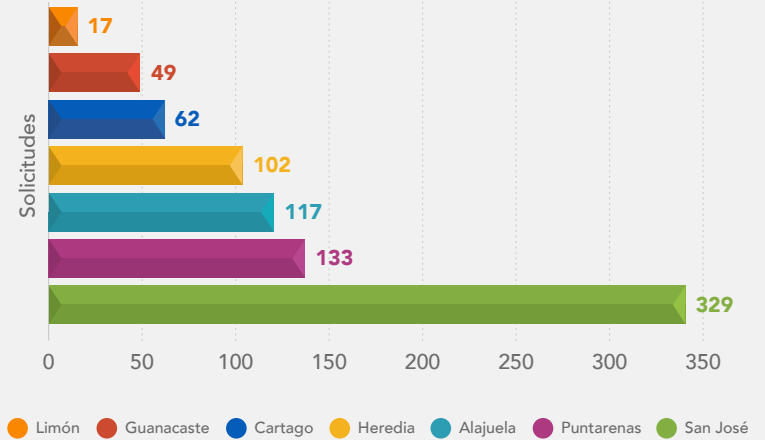


Gráfico 4: Distribución de incentivos estudiantiles por provincia



10. Programa Adultos Mayores

Durante el año 2021, 1.500 adultos mayores fueron capacitados siendo así incremento exponencial, este año se dio gran énfasis en la utilización de plataformas bancarias, actividades lúdicas, salud financiera y salud mental como parte del Club Momentos Dorados.



11. Programa de Beneficios Sociales

Se atendió 2.486 solicitudes de ayudas a través de los beneficios sociales, una cifra que se traduce en la inversión de **216 millones de colones** en pro de la calidad de vida de nuestros asociados y sus familiares. La Cooperativa ha realizado un esfuerzo en campañas para que se conozca las opciones de apoyo solidario con la que cuentan la base asociativa. Los principales beneficios que se otorgan a los asociados son en situaciones de desastres naturales, tratamientos médicos, cuidados postoperatorios, compra de lentes, y defunción de familiares.



Gráfico 5: Comparativo de otorgamiento de beneficios sociales 2020 - 2021

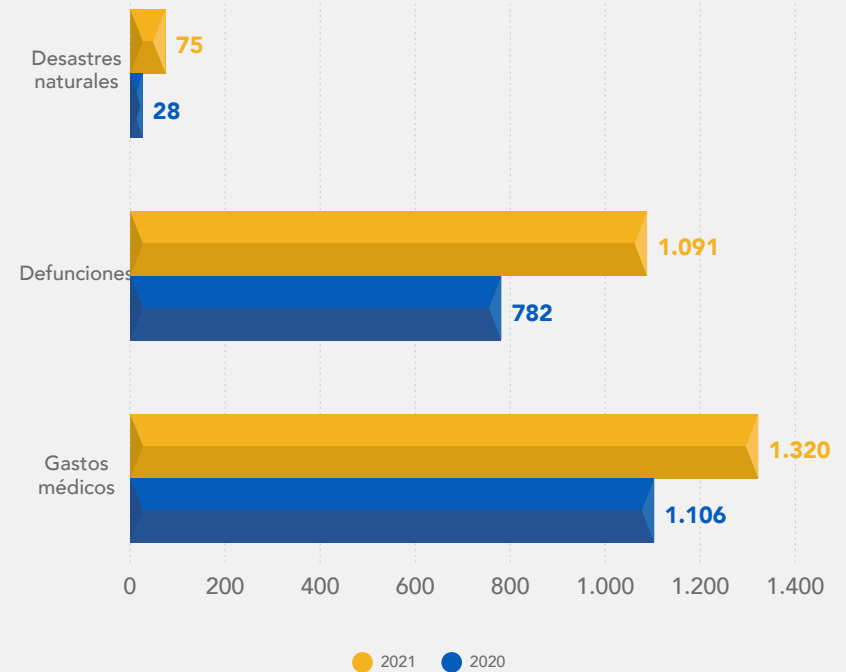
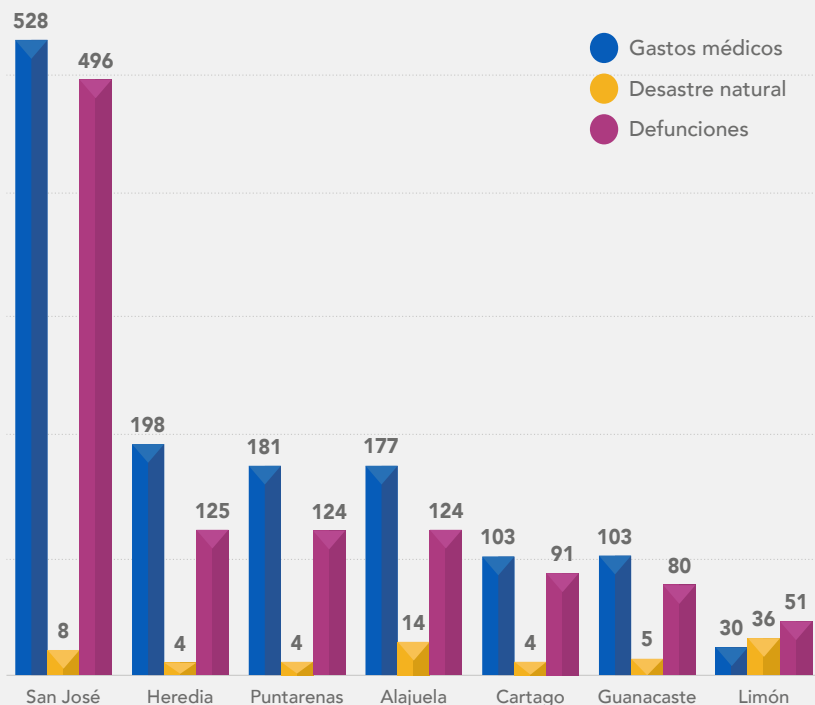


Gráfico 6: Distribución de beneficios por provincia



Tipo de Beneficio Social	Presupuesto	Inversión	% Utilización
Beneficios por Gastos Médicos	¢83.000.000	¢76.985.324	93%
Beneficios por Defunción	¢143.000.000	¢129.215.364	90%
Beneficios por Desastre Natural	¢20.000.000	¢10.311.000	52%
TOTAL	¢246.000.000	¢216.511.688	88%

12. Programa de Sostenibilidad

Para el plan estratégico de la Cooperativa la sostenibilidad es un pilar fundamental, por lo que para el Comité fue de gran importancia brindar el apoyo capacitando al **100%** de los colaboradores y directores en esta materia.

Adicionalmente en el desarrollo materiales gráficos para concientizar y capacitar sobre los temas esenciales para crear una cultura sostenible en cada colaborador.

13. Proyectos estratégicos en proceso

El compromiso del Comité de Educación y Bienestar Social continúa enfocado en ofrecer más y mejores opciones para capacitación, calidad de vida y así propiciar el surgimiento de nuevos asociados.

Figura 7: Proyectos en proceso

01

Campus Virtual

02

Sección educativa en nuevo sitio web de Coopecaja

03

Sistema de **beneficios sociales** para asociados

04

75 Iniciativas educativas

05

28 Iniciativas de bienestar social

Agradecimiento

Lo cierto es que la labor que hemos realizado ha sido gracias a quienes han depositado la confianza en nosotros y a su vez, sabiamente han sabido dirigir esta Organización con su decisión en asamblea. A ustedes señores y señoras delegados, las gracias infinitas por confiar en nosotros, por permitirnos representarlos ante los asociados y porque gracias a que, en muchas ocasiones a sus necesidades e ideas, también hemos generado respuestas o soluciones a problemas reales de nuestra base asociativa.

Este agradecimiento es para toda la Organización, organización que la conformamos todas las personas que a ella pertenecemos, que con su esfuerzo, dedicación, confianza y dirección hemos logrado conjuntamente las metas que hoy presentamos y de las cuales nos debemos sentir altamente orgullosos, pero a su vez altamente retados, si retados a dar más, a cubrir más y a proteger a más con el uso inteligente y responsable de los recursos que son de todas las personas que a Coopecaja pertenecemos.





Sr. John
Solano Cárdenas
Vocal II



MLs. Rocío
Pérez Brenes
Secretaría



Licda. Elizabeth
Cedeño Hernández
Presidente



Sr. Johnny
Castro García
Vicepresidente



Sr. Mario
Ramírez Ulate
Vocal I



Licda. Lilliam
Fallas Chavarría
Suplente



Comité de
Nominaciones

 Coopecaja

Comité de Nominaciones

La Asamblea de Coopecaja como parte de sus órganos de dirección establece la existencia del Comité de Nominaciones, a quien le corresponde la organización, dirección, control y ejecución de los procesos electorales de directores de órganos sociales, delegados de Coopecaja. Ante esta premisa 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 un trabajo en equipo con imparcialidad, de forma apolítica y autónoma para 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
Licda. Elizabeth Cedeño Hernández	Presidente
Sr. Johnny Castro García	Vicepresidente
MLs. Rocío Pérez Brenes	Secretaria
Sr. Mario Ramírez Ulate	Vocal I
Sr. John Solano Cárdenas	Vocal II
Licda. Ana Lilliam Fallas Chavarría	Suplente

En el año 2021 continuamos con la declaratoria de emergencia nacional decretada por el Poder Ejecutivo y las medidas sanitarias fijadas por el Ministerio de Salud por la enfermedad COVID-19, siendo que la Asamblea Legislativa emite la Ley N° 9956 reforma de los artículos 1 y 2 de la Ley N.º 9866, autorización de prórroga en los nombramientos de juntas directivas y otros órganos en las organizaciones civiles, los cuales vencen en el año 2020, para que este plazo sea extendido al año 2021 de manera automática, ante la declaratoria de emergencia nacional por la COVID-19.

Así, la Ley N° 9956 blinda al sector cooperativo ya que faculta a los órganos de dirección para continúen laborando y puedan cumplir con las funciones establecidas estatutariamente durante el año 2021.

El año 2021 se tomaron un total de 218 acuerdos: 216 por unanimidad y 02 acuerdos por mayoría simple, con una ejecución y cumplimiento del **100%** de los objetivos del plan de trabajo y de nuestras funciones. La asistencia a las sesiones fue de nota 10/10 para todos los miembros.



Esta ejecución exitosa y responsable del plan de trabajo 2021, nos permite presentarles los logros más relevantes alcanzados:

1. Elaboración y presentación ante el Consejo de Administración del Plan de Trabajo 2022, para aprobación.
2. Modificación en fondo y forma de: Reglamento Electoral, Reglamento de Delegados, el Reglamento Interno del Comité de Nominaciones, el Instructivo Electoral y el Manual de Nombramiento de Delegados, para cumplimiento de la normativa SUGEF, esta trabajo se debe realizar una vez al año.
3. Realización de reuniones con Departamento Asesoría Legal y Asesoría Externa previa toma de decisiones sobre el cumplimiento del Decreto Legislativo 9956 reforma de los artículos 1 y 2 de la Ley N° 9866, autorización de prórroga en los nombramientos de juntas directivas y otros órganos en las orga-

nizaciones civiles, los cuales vencen en el año 2020, para que este plazo sea extendido al año 2021 de manera automática, ante la declaratoria de emergencia nacional por la COVID-19, que influyo en la inactivación del el proceso electoral que correspondía realizar en mayo 2021.

4. Audiencias con el Consejo de Administración para analizar el proceso de acreditación de delegados 2022-2027.
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 y el Reglamento de Elecciones nos asigna.
6. Se realizaron reuniones con Gerencia y el Departamento de Tecnologías de la Información para analizar las opciones en sistemas de votación electrónica existentes en el mercado. Se tuvo presentación de sistemas de votación de las empresas: E-Voting y AMUBRI.
7. Elaboración y entrega de Informes: Gobierno Corporativo y para la memoria anual 2020.
8. A solicitud por acuerdo del Consejo de Administración se elaboró un diagnóstico sobre el perfil de los delegados de Coopecaja mediante encuesta aplicada.
9. Presentación ante el Consejo de Administración de los resultados obtenidos en el diagnóstico sobre el perfil de los delegados de Coopecaja mediante encuesta aplicada en marzo 2021; así como conclusiones y recomendaciones para acatamiento de la idoneidad que deben alcanzar los delegados de Coopecaja en cumplimiento con el Acuerdo 22-18 Reglamento Sobre Idoneidad de los Miembros del Órgano de Dirección y la Alta Gerencia de las entidades

financieras que dicta SUGEF. También se le presentó a los miembros del Comité de Educación y Bienestar Social para que esta información fuera considerada en la elaboración del Plan Anual de Educación.

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

- Mes agosto capacitación con el experto en derecho cooperativo Lic. Ronald Fonseca, sobre análisis de actualización en el Reglamento Electoral.
- Meses noviembre y 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 2022.
- Capacitación Anual para dirigencia en actualización de la Ley 8204.

11. En cumplimiento del Artículo 10 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 2021 todos los delegados cumplieron con la asistencia a todos los eventos oficiales a los que fueron convocados; en los casos de ausencia se recibieron las justificaciones correspondientes en tiempo y forma.

12. Referente al seguimiento de los nombramientos de delegados para el año 2021 se dieron por conocidas 09 renuncias de asociados que estaban nombrados como delegados. Dolorosamente sufrimos la pérdida dos compañeros dele-

gados, que fallecieron: Rafael Enrique Castillo Ruiz y Víctor Julio Sancho Rojas. A diciembre 2021 somos un total de 262 delegados.

13. El principio de cooperación entre cooperativas fue llevado a la práctica al gestionar reuniones de trabajo para conocer las experiencias en realización de asambleas de delegados en modalidad virtual. Se realizaron sesiones de trabajo con los comités electorales de Coopejudicial, Coopebanpo y Cooquipe.

En nuestra gestión como Comité de Nominaciones, dejamos constancia del agradecimiento a todos lo que se involucraron de cerca con nuestros objetivos, acciones y trabajo, ya sin el apoyo de los demás órganos de dirección, la administración, los delegados y los asociados, los resultados serían otros. Coopecaja no contaría con un proceso democrático fortalecido y reconocido en el sector cooperativo de nuestro país.



Agradecimiento

Hoy en primer lugar damos gracias a Dios por la labor responsable que nos permitió cumplir en este segundo año de pandemia, y reiterar nuestro agradecimiento profundo a todos ustedes y sus familias con un afectuoso abrazo cooperativo. Recordándoles que la nueva normalidad nos llama a cuidarnos, para seguir creciendo juntos como familia Coopecaja.



Estados Financieros

Auditados

Al 31 de diciembre 2021



JUNTOS
LLEGAREMOS
MÁS ALTO.



¡Muy importante!

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 2021, 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 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 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.

Asuntos Clave de la Auditoría.

Los asuntos clave de la auditoría son aquellos asuntos que, según nuestro juicio profesional, han sido los más significativos en nuestra auditoría de los estados financieros del año corriente. Estos asuntos han sido atendidos en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros en su conjunto y en la formación de nuestra opinión sobre ellos, y no expresamos una opinión por separado sobre estos asuntos.

Otros Asuntos

Los Estados Financieros al 31 de diciembre del 2020 fueron auditados por otros Contadores Públicos que en su informe con fecha 29 de enero del 2021 emitieron una opinión limpia.

Responsabilidades de la Administración y de los encargados del gobierno corporativo en relación con los estados financieros

La Administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros, de conformidad con las disposiciones de carácter contable emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), y del control interno que considere necesario para la preparación de estados financieros que estén libres de errores significativos, debido ya sea a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de evaluar la capacidad de la Cooperativa para continuar como negocio en marcha, de revelar, cuando corresponda, asuntos relativos al negocio en marcha y de utilizar la base de contabilidad del negocio en marcha, a menos que la Administración tenga la intención de liquidar a la Cooperativa o cesar sus operaciones, o bien no exista una alternativa realista de proceder de una de estas formas.

Los encargados del gobierno corporativo son responsables de supervisar el proceso de presentación de la información financiera de la Cooperativa.

Responsabilidades del auditor en la auditoría de los estados financieros.

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros en su conjunto están libres de errores significativos, debido ya sea a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. La seguridad razonable es un alto nivel de seguridad; sin embargo, no es una garantía de que una auditoría efectuada de conformidad con las NIA siempre detectará un error significativo cuando exista. Los errores pueden surgir por fraude o error y se consideran significativos si individualmente o en el agregado podrían llegar a influir en las decisiones económicas de los usuarios tomadas con base en estos estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIA, ejercemos nuestro juicio profesional y mantenemos el escepticismo profesional durante la auditoría, y además:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores significativos de los estados financieros, debido ya sea a fraude o error; diseñamos y efectuamos procedimientos de auditoría en respuesta a esos riesgos; y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y apropiada para proveer una base para 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.

31 de enero del 2022.
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 2022.



Código de Timbre: CPA-1000-14:

Cooperativa de Ahorro y Crédito de las Personas físicas y jurídicas, R.L.
(COOPECAJA, R. L.)
BALANCE GENERAL
Al 31 diciembre del 2021 y 2020
(En colones sin céntimos)

	Nota	Diciembre. 2021	Diciembre 2020
ACTIVOS			
Disponibilidades	11.1	<u>14 189 807 532</u>	<u>14 637 662 797</u>
Efectivo		129 642 428	202 010 636
Banco Central de Costa Rica		1 187 600 252	902 199 207
Entidades financieras del país		12 871 658 345	13 531 480 460
Productos por cobrar		906 507	1 972 495
Inversiones en instrumentos financieros	11.2	<u>20 537 365 068</u>	<u>15 799 450 721</u>
Al valor razonable con cambios en otro resultado integral		20 270 035 131	15 549 312 494
Productos por cobrar		267 329 937	250 138 227
Cartera de Créditos	11.3	<u>146 629 916 405</u>	<u>147 507 357 845</u>
Créditos vigentes		156 739 669 461	153 520 516 479
Créditos vencidos		6 333 229 053	7 891 880 078
Créditos en Cobro Judicial		0	39 497 601
(Ingresos diferidos cartera de credito)		-2 319 814 522	-2 518 303 824
Productos por cobrar		1 065 860 461	855 096 098
(Estimación por deterioro)	6.2	<u>-15 189 028 048</u>	<u>-12 281 328 587</u>
Cuentas y comisiones por cobrar		<u>49 585 659</u>	<u>8 677 996</u>
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas		49 585 659	8 677 996
Bienes realizables		<u>65 576 378</u>	<u>0</u>
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		84 559 615	0
(Estimación por deterioro y por disposición legal)		-18 983 237	0
Participaciones en el capital de otras empresas (neto)	17	<u>145 692 109</u>	<u>231 510 847</u>
Propiedades, mobiliario y equipo (neto)	11.4	<u>5 722 910 742</u>	<u>6 048 115 811</u>
Propiedades de Inversiones	11.6	<u>831 884 262</u>	<u>847 519 142</u>
Otros activos	11.7	<u>1 317 246 842</u>	<u>1 522 535 259</u>
Cargos diferidos		48 496 247	97 663 793
Activos Intangibles		1 129 657 526	1 317 217 325
Otros activos		139 093 068	107 654 141
TOTAL DE ACTIVOS		<u>189 489 984 996</u>	<u>186 602 830 412</u>

Las notas adjuntas forman parte integral de los Estados Financieros

Continúa...

6

Cooperativa de Ahorro y Crédito de las Personas físicas y jurídicas, R.L.
(COOPECAJA, R. L.)
BALANCE GENERAL
Al 31 diciembre del 2021 y 2020
(En colones sin céntimos)

	Nota	Diciembre. 2021	Diciembre 2020
Viene...			
PASIVO Y PATRIMONIO			
PASIVO			
Obligaciones con el público	11.8	<u>72 243 782 397</u>	<u>61 346 844 295</u>
A la vista		1 620 564 246	956 082 800
A Plazo		67 951 729 997	57 902 713 593
Cargos financieros por pagar		2 671 488 155	2 488 047 901
Obligaciones con entidades	11.9	<u>61 651 541 852</u>	<u>75 777 451 253</u>
A plazo		54 356 579 183	68 264 891 258
Otras obligaciones con entidades		7 011 922 637	7 136 697 605
Intereses Adelantados		-1 507 895	-4 555 263
Cargos financieros por pagar		284 547 926	380 417 653
Cuentas por pagar y provisiones	11.10	<u>3 485 771 954</u>	<u>1 417 598 904</u>
Provisiones		318 454 818	412 658 882
Otras Cuentas por pagar		3 167 317 137	1 004 940 022
Otros pasivos	11.17	<u>2 089 205 658</u>	<u>898 116 885</u>
Ingresos diferidos		2 055 412 442	809 780 884
Otros pasivos		33 793 215	88 336 001
Aportes capital por pagar		<u>3 205 849 134</u>	<u>1 273 664 652</u>
TOTAL DE PASIVOS		<u>142 676 150 995</u>	<u>140 713 675 988</u>
PATRIMONIO			
Capital social	16	<u>35 178 981 183</u>	<u>34 909 692 244</u>
Capital pagado		35 178 981 183	34 909 692 244
Aportes patrimoniales no capitalizados		<u>217 392</u>	<u>217 392</u>
Ajustes al patrimonio-Otros resultados integrales		<u>1 144 037 910</u>	<u>1 121 555 678</u>
Reservas	11.11	<u>7 743 662 975</u>	<u>7 113 673 706</u>
Resultado del período		<u>2 746 934 541</u>	<u>2 744 015 404</u>
TOTAL DEL PATRIMONIO		<u>46 813 834 001</u>	<u>45 889 154 425</u>
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		<u>189 489 984 996</u>	<u>186 602 830 412</u>
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS			
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	11.15	<u>214 559 807 344</u>	<u>210 442 668 023</u>
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras		188 390 581 117	186 049 889 633
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras		26 169 226 227	24 392 778 390

Las notas adjuntas forman parte integral de los Estados Financieros

7

Cooperativa de Ahorro y Crédito de las Personas físicas y jurídicas, R.L.
(COOPECAJA, R. L.)
ESTADO DE RESULTADOS
Por el período terminado al 31 diciembre del 2021 y 2020
(En colones sin céntimos)

	Nota	Diciembre. 2021	Diciembre 2020
Ingresos Financieros			
Por disponibilidades		93 570 562	100 962 863
Por inversiones en instrumentos financieros		946 565 745	1 193 757 925
Por cartera de créditos		25 525 374 719	26 477 473 101
Por ganancia por diferencias de cambios y UD		6 056 910	0
Por otros ingresos financieros		791 472 155	882 066 333
Total de Ingresos Financieros	11.12	27 363 040 091	28 654 260 222
Gastos Financieros			
Por Obligaciones con el Público		5 334 771 109	5 128 501 315
Por Obligaciones con Entidades Financieras y no financieras	11.13	5 346 955 030	7 208 272 633
Por pérdidas por diferencias de cambio y UD		0	195 321 824
Por otros gastos financieros		155 553 315	300 299 896
Total de Gastos Financieros		10 837 279 453	12 832 395 668
Por estimación de deterioro de activos		4 727 683 586	4 583 114 007
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones		670 301 254	676 030 381
RESULTADO FINANCIERO		12 468 378 306	11 914 780 928
Otros Ingresos de Operación			
Por comisiones por servicios		271 572 323	160 210 640
Por bienes mantenidos para la venta		1 910 679	553 894
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas		3 093 103	19 294 630
Por cambio y arbitraje de divisas		3 036 801	81 414 434
Por otros ingresos operativos		153 632 669	173 024 870
Total Otros Ingresos de Operación		433 245 575	434 498 468
Otros Gastos de Operación			
Por comisiones por servicios		16 885 232	560 154
Por bienes mantenidos para la venta		13 813 172	0
Por cambios y arbitraje de divisas		0	66 405 199
Por otros gastos operativos		1 624 610 594	1 676 715 151
Total Otros Gastos de Operación		1 655 308 997	1 743 680 504
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		11 246 314 883	10 605 598 891
Gastos Administrativos			
Por gastos de personal	11.14	4 035 846 759	3 703 992 010
Por otros gastos de Administración		3 702 203 862	3 425 576 446
Total Gastos Administrativos		7 738 050 621	7 129 568 455
RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD		3 508 264 263	3 476 030 436
Participaciones legales sobre la Utilidad	11.16	157 790 099	156 421 370
RESULTADO DEL PERIODO		3 350 474 164	3 319 609 067
OTROS RESULTADOS INTEGRALES, NETO DE IMPUESTO		133 394 707	-135 383 510
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez		133 394 707	-135 383 510
RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL PERIODO		3 483 868 871	3 184 225 557

Las notas adjuntas forman parte integral de los Estados Financieros

8

Cooperativa de Ahorro y Crédito de las Personas físicas y jurídicas, R.L.
(COOPECAJA, R. L.)
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
Por el período terminado al 31 diciembre del 2021 y 2020
(En colones sin céntimos)

	Nota	Diciembre. 2021	Diciembre. 2020
Flujo de efectivo de las actividades de operación			
Resultados del periodo		2 746 934 541	2 744 015 404
Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos			
Aumento / (Disminución) por			
Depreciaciones y amortizaciones		649 796 574	665 178 753
Ganancia o pérdida por venta activos no financieros		1 910 679	553 894
Estimaciones por cartera de créditos		2 907 699 462	1 920 827 122
Provisiones por prestaciones sociales		118 090 245	117 121 213
Flujos de efectivo por actividades de operación		6 424 431 501	5 447 696 386
Aumento / (Disminución) por			
Instrumentos Financieros Al valor Razonable con cambios en resultados		22 482 232	-135 383 510
Cartera de Crédito		-1 819 493 659	-863 981 408
Productos por cobrar por cartera de crédito		-210 764 363	-194 967 579
Cuentas y comisiones por Cobrar		-40 907 663	105 740 182
Bienes disponibles para la venta		-65 576 378	0
Otros activos		17 728 613	190 881 931
Obligaciones con el publico		10 713 497 849	12 960 785 567
Obligaciones por cuentas por pagar, comisiones por pagar y provisiones		1 950 082 806	-421 915 267
Productos por pagar por Obligaciones		87 570 527	631 699 890
Otros pasivos		3 123 273 255	-736 297 101
Flujos de efectivo por actividades de inversión		13 777 893 219	11 536 562 705
Aumento / (Disminución) por			
Participaciones en el capital de otras empresas		85 818 739	19 635 127
Inmuebles, mobiliario, equipo		147 912 159	-667 798 165
Intangibles		-271 219 664	-368 647 742
Efectivo neto proveniente de actividades de inversión		-37 488 766	-1 016 810 780
Flujos de efectivo de actividades de financiación		20 164 835 953	15 967 448 311
Aumento / (Disminución) por			
Obligaciones Financieras		-14 030 039 675	-10 307 015 700
Capital Social		269 288 939	948 637 600
Dividendos		-2 744 015 404	-2 593 215 006
Aumento o disminución de Reservas		629 989 270	620 782 903
Efectivo neto proveniente de actividades de financiación		-15 874 776 871	-11 330 810 203
Incremento (Disminución) neto de efectivo y equivalentes de efectivo		4 290 059 082	4 636 638 108
Efectivo y equivalentes de efectivo al principio del periodo		30 437 113 517	25 800 475 409
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del periodo		34 727 172 600	30 437 113 517

Las notas adjuntas forman parte integral de los Estados Financieros

9

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 2021 y 2020


(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 2020	33 961 054 644	217 392	1 256 939 188	6 492 890 802	2 593 215 006	44 304 317 032
Otros resultados integrales del 2020	-	-	-	-	3 319 609 066	3 319 609 066
Reservas legales y otras reservas estatutarias	-	-	-	575 593 662	-575 593 662	-
Otros	-1 730 637 263	-	-135 383 510	45 189 242	-2 593 215 006	-4 414 046 537
Capital pagado adicional	2 679 274 863	-	-	-	-	2 679 274 863
Saldo al 1 de enero del periodo 2021	34 909 692 245	217 392	1 121 555 678	7 113 673 706	2 744 015 404	45 889 154 425
Renuncias registradas Periodo 2021	-3 205 849 134	-	-	-	-	-3 205 849 134
Resultado Periodo 2021	-	-	-	-	-2 744 015 404	-2 744 015 404
Otros resultados integrales del periodo 2021	-	-	-	-	3 350 474 164	3 350 474 164
Dividendos del periodo 2020	-	-	-	981 805 064	-603 539 623	378 265 441
Otros	-	-	22 482 232	-351 815 795	-	-329 333 563
Capital pagado adicional	3 475 138 073	-	-	-	-	3 475 138 073
Saldo al 31 de diciembre del 2021	35 178 981 183	217 392	1 144 037 910	7 743 662 975	2 746 934 541	46 813 834 001

Las notas adjuntas forman parte integral de los Estados Financieros



 coopecaja.fi.cr

 2542-1000

 info@coopecaja.fi.cr