45
1971 Aniversario 2016

45
1971 Aniversario 2016

CRONOLOGÍA

45 AÑOS ESCRIBIENDO NUESTRA HISTORIA

1971: Nuestra organización nace bajo el nombre de Coopeundeca, como una cooperativa de consumo donde se ofrecían todo tipo de productos de cuidado personal, ropa y electrodomésticos a los asociados con mejores condiciones que en el resto del mercado.

1978: La Cooperativa cambia su nombre al actual Coopecaja, con el cual rememora su estrecho vínculo inicial con la CCSS, mismo que continua hasta nuestros días.

1980: Coopecaja deja a un lado la actividad de consumo y reorienta sus esfuerzos hacia el modelo de cooperativa de ahorro y crédito, lo que le permite brindar mayores beneficios a sus asociados, contribuyendo al mejoramiento de su calidad de vida.

1986: Gracias al crecimiento generado por el cambio de modelo de negocio, la Cooperativa ve la necesidad de trasladarse a un nuevo local más amplio y accesible en los alrededores de la CCSS.

1995: Se alcanzó una respetable estabilidad financiera gracias al crecimiento sostenido, se amplía la gama de servicios logrando resolver una serie de necesidades de los asociados.

2005: Coopecaja a través de su Asamblea, toma la importante decisión de aprobar la apertura al sector público, lo cual le permite llegar a nuevos mercados y expandir sus operaciones.

2009: El mundo enfrenta la peor crisis económica desde 1929, de la cual Coopecaja sale adelante e incluso obtiene buenos resultados financieros gracias al apoyo de sus asociados.

2015: Coopecaja ha experimentado un crecimiento exponencial tanto a nivel de colocaciones y rendimientos como en su base social, contando en la actualidad con más de 22.000 asociados activos y ampliando su cobertura con 5 sucursales, 1 unidad móvil y un importante grupo de asesores financieros, lo que se traduce en un mayor acceso a sus servicios.

2016: 45 años después, Coopecaja continúa mejorando la calidad de vida de sus asociados invirtiendo en nuevas sucursales, tecnología de punta como aplicaciones para dispositivos móviles, web transaccional y un nuevo core bancario, gracias a todo esto y a su apoyo incondicional estamos seguros que lo mejor está por venir.

Lo invitamos a seguir con nosotros para disfrutar del grandioso futuro que se avecina y a celebrar juntos muchos años más de amistad cooperativa.

ANOTACIONES

ÍNDICE

ACTOS PROTOCOLARIOS Y ORDEN DEL DÍA

Actos protocolarios 04

Orden del día 04

Himno Nacional de Costa Rica 05

Himno del Cooperativismo 05

Himno de COOPECAJA 05

INFORMES DE LABORES Y ESTADOS FINANCIEROS

Consejo de Administración 06

Gerencia General 12

Estados Financieros Auditados 34

Comité de Vigilancia 43

Comité de Educación 56

ANOTACIONES Y CRONOLOGÍA

Anotaciones 64

Cronología: 45 Años Escribiendo Nuestra Historia 67

ACTOS PROTOCOLARIOS

1. Himno Nacional, Himno del Cooperativismo e Himno de COOPECAJA.
2. Invocación.
3. Saludo y bienvenida del presidente del Consejo de Administración Lic. José Luis Loría Chaves.
4. Saludo y bienvenida del gerente Msc. Johnny Saborío León.

ORDEN DEL DÍA

1. Comprobación de quórum por parte del secretario del Consejo de Administración y ratificado por el Comité de Vigilancia.
2. Discusión y aprobación del orden del día.
3. Comprobación de la literalidad del Acta de la XLIV Asamblea Ordinaria de Delegados.
4. Presentación de informes:
   - a. **Consejo de Administración**
   - b. **Gerencia General**
   - c. **Comité de Vigilancia**
   - d. **Comité de Educación**
5. Propuesta Distribución de Excedentes.
6. Elecciones:
   - a. **Comité de Educación** (**2** miembros propietarios por 2 años)
   - b. **Comité de Vigilancia** (**3** miembros propietarios por 2 años)
   - c. **Consejo de Administración** (**4** miembros propietarios por 2 años)
   - d. **Tribunal Electoral** (**5** miembros propietarios por 2 años y 1 miembro suplente por 2 años)
7. Modificaciones al Estatuto.
8. Mociones del Consejo de Administración y de los señores Delegados.
9. Asuntos varios.
10. Clausura.

ANOTACIONES

ANOTACIONES

HIMNO NACIONAL DE COSTA RICA

Noble patria, tu hermosa bandera
expresión de tu vida nos da;
bajo el límpido azul de tu cielo
blanca y pura descansa la paz.

En la lucha tenaz,
de fecunda labor
que enrojece del hombre la faz,
conquistaron tus hijos
labriegos sencillos
eterno prestigio, estima y honor.

¡Salve, oh tierra gentil!
¡Salve, oh madre de amor!
Cuando alguno pretenda
tu gloria manchar,
verás a tu pueblo valiente y viril,
la tosca herramienta en arma trocar.

Salve oh Patria tú pródigo suelo,
dulce abrigo y sustento nos da;
bajo el límpido azul de tu cielo
¡vivan siempre el trabajo y la paz!.

HIMNO DEL COOPERATIVISMO

Se agiganta el cooperativismo,
con su real y fructífera acción
que trasciende de cual fuente creadora
de servicio, trabajo y unión.

En ambiente vital, solidario
que involucra el sentido del bien
donde arde la llama del triunfo
del más noble y sublime quehacer.

Las campanas sonoras del viento
su mensaje doquier llevan
ya la función del cooperativismo
se engrandece a nivel nacional.

Ya se palpa por toda la patria
esta empresa eficiente y capaz
donde el buen asociado es ejemplo
de virtud y justicia social.

Se agiganta el cooperativismo
con su real y fructífera acción
que trasciende de cual fuente creadora
de servicio, trabajo y unión.

HIMNO DE COOPECAJA

Unimos las ideas, unimos nuestra voz y así con fe y empeño cumpliendo nuestra misión.
Una cooperativa quisimos conformar, para ser la respuesta del que quiere progresar.

De todo el sector público, ser la mejor opción, será nuestra consigna y nuestra misión.
Por eso COOPECAJA, trabaja sin cesar, haciendo del ahorro la llave para estar mejor.

Porque en COOPECAJA son nuestros asociados nuestra razón de ser
nuestra mayor motivación

Una cooperativa como ninguna,
siempre hacia delante,
entregando lo mejor.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

INFORME DE LABORES | PERÍODO 2015 - 2016

José Luis Loría Chaves	Presidente
María Ángela Arias Marín	Vicepresidenta
Kleiber Rojas Varela	Secretario
Manuel Cerdas Angulo	Vocal 1
Álvaro Muñoz Fonseca	Vocal 2
Robert Harbottle Quirós	Vocal 3
Luis Montero Castillo	Vocal 4
Ronald Elizondo Monge	Suplente 1
Mayra Soto Hernández	Suplente 2

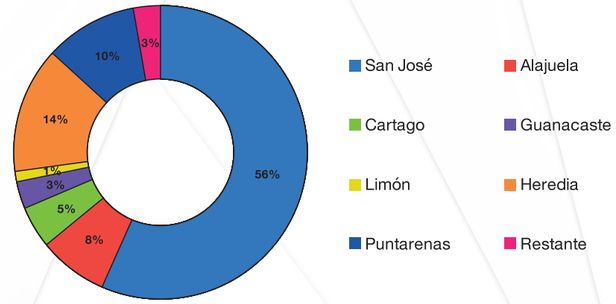
7. **PROGRAMA DE BECAS Y PAQUETES ESCOLARES 2015-2016**

En el período 2015-2016, el programa de becas pasó por una serie de modificaciones importantes, con el fin de mejorar las condiciones del beneficio para los asociados.

En primer lugar, se fomenta en la población, el uso de la palabra "incentivo estudiantil" en lugar de la palabra "beca", con el objetivo de aclarar que este es un estímulo económico que se brinda al inicio del curso lectivo, por una única ocasión al año.

Tras realizar los estudios de mercado pertinentes, el 2015 fue el último año en que se brindaron los paquetes escolares (salveques con útiles) y se dio paso a la modalidad de incentivo económico por aprobación de curso para el año 2016. Con este cambio, la distribución del beneficio se realiza de forma más fluida y permite al asociado administrar un monto de 50 mil colones, según lo considere, a la hora de adquirir insumos para la educación. Finalmente, el inicio del período de incentivos estudiantiles para el año 2016, se dio en enero (todos los años anteriores, la apertura del proceso se daba en diciembre). Sin embargo, en consideración de la brecha de las épocas festivas y con el fin de evitar el extravío de alguna solicitud, este comité decidió modificar el inicio del período. Aun así, es posible presentar los resultados que dicha gestión general a Marzo 2016:

Gráfico 1
Distribución porcentual de incentivos estudiantiles según solicitudes recibidas por provincia a Marzo 2016.



Fuente: Departamento Comercial, 2015.

Para el Comité de Educación y Bienestar Social, el año 2015 ha permitido cumplir con la misión de brindar soluciones y apoyo a la base asociativa. Lo que refuerza el compromiso de Coopecaja en el campo de la asistencia social de nuestros asociados y sus comunidades. Y la voluntad de mejorar constantemente la prestación de servicios, que este órgano social, ofrece a todas las personas asociadas de esta gran cooperativa.

Cooperativamente,

Comité de Educación y Bienestar Social
COOPECAJA

Tabla 4
Distribución de ayudas brindadas a través de la Reserva de Bienestar Social, 2015.

Tipo de Solicitud	Cantidad
Ayuda por desastre natural o incendio	41
Ayuda para compra de medicamentos y tratamientos	39
Ayuda para compra de lentes y problemas de visión	10
Ayuda para servicios odontológicos	3
Ayuda por robo o infortunio	3
Ayuda por fallecimiento (casos especiales)	1
Ayuda por accidente grave o emergencia	1
Ayuda para paciente en fase terminal o enfermedades degenerativas	2
Ayuda por situación económica difícil	8
Total aprobadas	108
Total solicitudes recibidas	113
Monto ortogado ayudas en el 2015	**₡18.098.759**
Porcentaje de resolución (%)	**95,58**

Fuente: Departamento Comercial, 2015.

En comparación al año anterior, se brindó solución a 80 casos más. Lo que mejoró significativamente el porcentaje de resolución de ayudas, el cual pasó de un 71 a un 96 % en los siguientes doce meses. Valga mencionar el análisis detallado de cada caso con la inclusión de visitas de campo, en aquellas situaciones donde la solicitud presentada requería de un criterio social experto.

Dentro de este apoyo a la calidad de vida del asociado, resultó de suma importancia, la gira realizada por promotores y un representante del Comité de Educación a la provincia de Limón en el mes de Julio. Este recorrido, abarcó las comunidades de Talamanca, Hone Creek, Valle de la Estrella, Bananito, Limón Centro, Bataan, Davao, Los Cocos, Matina, Siquirres y Guácimo. En estas zonas, más de 30 familias de nuestros asociados, fueron auxiliadas con el beneficio en caso de Desastre Natural, debido a las fuertes lluvias que inundaron la provincia y tras la declaratoria de estado de emergencia nacional emitida por el Gobierno de Costa Rica.

Imagen 4
Anuncio de gira por la provincia de Limón, 2015.

Fuente: Departamento Comercial, 2015.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

INFORME DE LABORES | PERÍODO JUNIO 2015 - MAYO 2016

Señores (as) delegados (as)

En cumplimiento con lo que establece el artículo #48 de los Estatutos de Coopecaja R.L, presentamos a su consideración el informe de labores del Consejo de Administración correspondiente al período 2015.

Este informe fue elaborado y analizado por los miembros de éste Órgano Social, haciendo la observación de que en lo referente a aspectos estadísticos son con corte al 31 de diciembre de 2015, que es la fecha en que concluye el período económico de la cooperativa.

En este período se realizaron 36 sesiones ordinarias, 13 sesiones extraordinarias en donde se tomaron 347 acuerdos con una ejecución del 98.85%, asimismo se realizaron 2 sesiones conjuntas con los Órganos Sociales (Comité de Vigilancia, Comité de Educación y Tribunal Electoral).

El compromiso es claro por parte de este órgano colegiado en la toma de decisiones con el fin de cumplir con los objetivos plasmados año a año, esto es parte de las mejoras que como grupo nos hemos propuesto para así lograr tener un sano Gobierno Corporativo dedicado al crecimiento de una gran cooperativa como lo es Coopecaja.

Según manifiesta el artículo 60 de los Estatutos este órgano social es el responsable de la dirección superior de las operaciones sociales y además se le asigna la fijación de políticas y la aprobación de los reglamentos que se requieren para el normal funcionamiento de la organización, correspondiendo a la Gerencia la ejecución de los acuerdos y la operación rutinaria de la cooperativa; motivo por el cual se desarrolla este informe en estricto apego a las responsabilidades antes indicadas y de acuerdo con cada una de las funciones específicas que se establecen en el artículo 66 de los estatutos.

Se deja constancia de que se ha cumplido con las disposiciones del estatuto, a su vez se hace mención del seguimiento de las cuatro mociones aprobadas por parte de los delegados en la Asamblea celebrada en mayo de 2015, cuyo detalle se muestra a continuación:

Moción	Propuesta	Análisis	Estatus
1	Ver si podemos gestionar una póliza de vida colectiva para el fondo de mutualidad.	**Comentario de la Administración:** En relación con este tema el Consejo de Administración en conjunto con la Gerencia y el área de Operaciones se encuentran en un proceso de análisis del mismo.	Proceso de revisión
2	Se aumente la ayuda económica que actualmente es de ₡100 mil por gastos funerarios (muerte de padre, madre o hijos).	**Comentario de la Administración** En proceso de análisis por parte del Comité de Educación.	
3	En el nombre de todos los asociados de la zona Atlántica, le solicitamos a todos los delegados de esta Asamblea un apoyo para que se haga una sucursal de COOPECAJA en la zona de Limón.	**Comentario de la Administración:** Por parte de la Administración se tomó como iniciativa aprobar las plazas de asesores regionales incluida la Provincia de Limón con el fin de tener presencia en la zona y dar soluciones a nuestros asociados, esto es parte de la estrategia para valorar el comportamiento de la Provincia.	Ejecutado
4	Que se nos envíe el desglose de ayuda económica (conocida como viáticos) que nos dan al asistir a las Pre-Asambleas y Asambleas, de la misma manera como se nos hace llegar la memoria, el estado de cuenta y demás documentos previo a la Asamblea Nacional de Delegados.	**Comentario de la Administración:** No se somete a votación porque la Asamblea la acepta como una buena propuesta. Se enviará el monto en conjunto con la memoria anual.	Ejecutado

ASPECTOS RELEVANTES DEL Período

A. Durante el 2015 se logró cerrar con 22.000 asociados esto demuestra la confianza que cada año estos nuevos dueños depositan en la cooperativa, gracias a sus excelentes indicadores que nos respaldan a nivel financiero así como el calor humano que cada uno de nosotros brindamos día con día a nuestra razón de ser que son nuestros asociados.

B. Se cumplió con la meta de captación definida para el período 2015 con nuevas inversiones lo que redundó en un incremento de casi ¢2.000°° millones de más respecto al 2014.

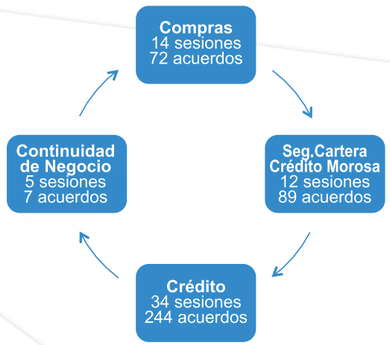
C. Para el 2015 la cooperativa y con el esfuerzo de la administración y la ejecución de acuerdos emitidos por el Consejo de Administración se logró un record histórico de generación de excedentes, generando una cifra de ¢2.386 millones de excedentes netos, destacando que se incrementaron en más de ¢202 millones, esto corresponde a un 9.24% de crecimiento con respecto al período anterior y cumpliendo con un 138% la meta del indicador del Plan Estratégico proyectado para el período en mención, dicho resultado nos da una rentabilidad del 10,95% sobre patrimonio considerando que para el 2015 hubo una deflación del -0,81% a nivel del mercado nacional; lo anterior nos llena de orgullo al poder informarle a nuestras delegadas y delegados que la gestión realizada durante los últimos años por parte de la dirigencia y la administración así como la comunicación efectiva por parte de los diferentes órganos de la cooperativa ha venido a arrojar resultados tan alentadores, y esto lo mencionamos ya que es el tercer año de forma consecutiva que se logran excedentes por más de 2 mil millones de colones netos, cifra que si así lo dispone la asamblea será distribuida para nuestros asociados en la última semana del mes de mayo.

D. Se obtuvieron créditos con instituciones financieras nacionales por un total de ¢15,854 millones lo que permitió atender oportunamente la creciente demanda de créditos destacando que la aprobación de cada uno de éstos se fundamenta en el artículo 28 inciso c) del estatuto de Coopecaja R.L., "Contratación de recursos nacionales y extranjeros", asimismo estos recursos son otorgados a la cooperativa gracias a la confianza y excelentes indicadores financieros con que cuenta ésta.

E. En cumplimiento con lo establecido en la normativa, se nombraron a los directores del Consejo de Administración a los siguientes comités, en donde cada uno de los miembros debe disponer de tiempo y dedicación para el análisis de los informes enviados por la Administración, así como la participación de las sesiones que mes a mes se debe cumplir, asimismo se presentaron sus respectivos informes de manera mensual sobre la gestión de los comités ante este Consejo de Administración.

Comités Normativos

Comités de Apoyo a la Gestión



F. Como parte del crecimiento que cada año tiene Coopecaja el Consejo de Administración aprobó la creación de plazas para la administración, lo anterior con el fin de conseguir cumplir con las metas establecidas en cada período.

G. Se confirió al Gerente los mandatos necesarios para poder cumplir con la gestión administrativa y financiera que forma parte de los requisitos que se exigen por parte de las instituciones bancarias para el otorgamiento de préstamos.

H. Como parte de la estructura organizacional así como el excelente Gobierno Corporativo que predomina dentro de la cooperativa por parte de los órganos sociales así como la fluida comunicación que existe entre los directores y la administración, el Consejo delegó la responsabilidad en la toma de decisiones administrativas a la Gerencia siendo esta última la encargada de comunicar las resoluciones tomadas al Consejo sin caer en la coadministración por parte de éste órgano colegiado.

A modo de resumen, se presenta a continuación, el cuadro de actividades realizadas bajo el programa de Responsabilidad Social:

Tabla 3
Eventos del programa de Responsabilidad Social ejecutados durante el 2015.

Programas de Responsabilidad Social		
Actividad	**Periodo**	**Participantes**
Programa de voluntariado "Cooperando"		
Voluntariado Hogar de ancianos de Acosta	Mayo	20
Voluntariado Día de la Drepanocitosis Tamizaje	Junio	20
Voluntariado Navidad Azul	Diciembre	20
Campaña donación de sangre	Octubre	20
Celebración "Días únicos"		
Día del Padre "Papá de éxito"	Junio	80
Día de la Madre "Madres que dejan huella"	Agosto	200
Día del adulto mayor "Experiencias doradas"	Octubre	80
Día del Niño "Arte y valores cooperativos"	Setiembre	80
Charlas en centros de trabajo y eventos		
Charlas de salud financiera	Junio	480
Talleres infantiles "Ahorrando soñando"		
Taller 1: Escuela (Dulce nombre Coronado)	Mayo	30
Taller 2: Escuela (Cristobal colón Acosta)	Junio	30
Club "Momentos dorados"		
Reuniones mensuales	Mayo-Diciembre	40
Programa "Oficina Verde"		
Concurso reciclaje interno	Junio	12
Donación de puntos ecológicos a centros de trabajo	Junio-Diciembre	10
Donaciones a centros de trabajo		
Donaciones a centros de trabajo	Mayo-Diciembre	20
Intercambios cooperativos		7
TOTAL PARTICIPANTES		**1149**

Fuente: Departamento Comercial, 2015.

6. USO DE LA RESERVA DE BIENESTAR SOCIAL

El año 2015, representó un momento clave para el análisis de los beneficios sociales y su alcance dentro de la población de asociados (as). Por lo cual, tras la aprobación de nuevas modalidades de ayuda, durante el 2015 se brindó colaboración a un mayor número de casos, tal y como puede observarse en el siguiente cuadro:

Imagen 3
Personajes del Club Extremo de Coopecaja, protagonistas del libro de educación cooperativa, 2015.

Fuente: Departamento Comercial, 2015.

5. PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Las actividades del Programa de Responsabilidad Social crecen año con año y generan una identificación más cercana entre la cooperativa y la base asociativa. Cada evento, se encuentra en concordancia con las necesidades de los grupos de interés y la misión de brindar soluciones sociales a los asociados (as). Cabe destacar el desarrollo de las siguientes actividades:

Celebraciones de Días Únicos: En beneficio de las familias de nuestros asociados, se brindaron capacitaciones sobre las habilidades como padres y madres, la creatividad como motor del desarrollo y el disfrute de la vida durante la vejez. En conjunto con la organización "Enfoque a la Familia".

Voluntariados institucionales: Como parte de la devolución positiva hacía nuestros grupos de interés y entorno, durante el 2015, se realizaron cuatro eventos de voluntariado entre los que se incluyen la visita al Hogar de Ancianos de Acosta, Colaboración con el Día Mundial de la Drepanocitosis, Colecta de Juguetes Navidad Azul y Donación de Sangre. Valga mencionar con suma satisfacción, que el trabajo voluntario en la cooperativa durante el 2015, superó las 300 horas de proyección social. Un logro que contribuye al crecimiento del espíritu humano y cooperativo desde el programa "Cooperando".

Fomento del reciclaje: Durante el año y como parte del programa "Oficina Verde", diez centros de trabajo fueron dotados con estaciones ecológicas (estructuras de cuatro basureros para reciclaje), para el adecuado manejo de los desechos. Con el objetivo de fomentar una cultura del reciclaje y asumir de manera concreta nuestro compromiso con la Responsabilidad Social y grupos vinculados.

Club Momentos Dorados: Este grupo trabajó durante su segunda edición, con un promedio de 30 asociados(as) adultos mayores desde mayo hasta diciembre. El programa propició el envejecimiento activo y digno, a través de la educación y puesta en práctica de hábitos de vida saludables. Coopecaja cuenta con un número significativo de asociados jubilados, por lo que la apertura de espacios de participación para dicha población, es parte de nuestra Responsabilidad Social. Tras el proceso formativo, las personas beneficiarias recibieron un certificado de participación avalado por Coopecaja y la Asociación Gerontológica Costarricense - AGECO.

I. Durante el período 2015 se aprobaron créditos a asociados por un total de ¢58.194 millones que representa un crecimiento en la cartera del 23,9%, con un incremento neto de ¢11.207 millones en relación con el 2014.

J. Se aprobó el presupuesto de operación del período 2015, correspondiente a un monto original de ¢5.031.487.000, lo mismo que las modificaciones necesarias para un monto ejecutable final de ¢4.043.531.00; la Gerencia presentó la respectiva liquidación comprobándose que ninguna partida presentó sobregiro.

K. El Plan Estratégico para el período 2014-2018 fue aprobado por el Consejo de Administración a partir de una evaluación de los proyectos definidos. Adicionalmente, aprobó aspectos de mejora en objetivos e indicadores para su real cumplimiento, el mismo se revisa anualmente según comportamiento de la economía y la competencia, asimismo los indicadores son revisados de manera mensual por parte del Consejo de Administración por medio de un informe que realiza la Alta Gerencia con el fin de tomar decisiones de manera oportuna en torno las estrategias a seguir y así ser competitivos, esto nos permite también evaluar la gestión de la Gerencia y sus equipos de trabajo.

L. Como parte del cumplimiento normativo se realizaron las evaluaciones de desempeño a los colaboradores que dependen del Consejo de Administración, teniendo como resultado final calificaciones acorde a lo que la cooperativa requiere en estos puestos claves.

M. En forma permanente el Consejo en conjunto con la administración busca siempre mejorar las beneficios para nuestros asociados, por lo anterior y de manera periódica se analizó y aprobó las reformas necesarias al Reglamento de Crédito con el fin de adaptarlo a la dinámica de cambios del entorno financiero cooperativo y bancario, esto nos garantiza las mejores condiciones al momento de otorgar los préstamos a cada uno de nuestros asociados, y tener de manera actualizada los mejores beneficios, razón de ser de esta cooperativa para nuestros más de 22 mil miembros.

N. Se aprobaron o ratificaron según correspondió las políticas referentes en materia crediticia, inversiones, captaciones, liquidez, operaciones, mercadeo y financiamiento, así como aquellas que se originaron en la normativa emitida por los órganos de supervisión.

O. Los Comités de Riesgos, Tecnologías de Información, y Auditoría, y así como el Consejo de Administración en forma permanente y bajo la responsabilidad de la Oficialía de Riesgos, la Jefatura de TI, el Auditor Interno y la Gerencia, respectivamente, revisaron y monitorearon cada uno de los riesgos establecidos por la normativa regulatoria.

P. Los distintos comités de control interno, como el de compras, seguimiento de cartera de crédito morosa, continuidad de negocio y crédito de manera mensual sesionaron con el fin de aprobar y analizar las diferentes propuestas presentadas por la administración para cumplir con el giro correcto del negocio.

Q. Fueron monitoreadas y ajustadas según correspondió, las políticas vigentes sobre prevención, dirección y control de actividades de legitimación de capitales, lo cual fue realizado en forma conjunta con el Comité y la Oficialía de Cumplimiento.

OTROS TEMAS RELEVANTES

1. CALIFICACION DE LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ENTIDADES FINANCIERAS (SUGEF)

Durante el período de junio a agosto 2015 se tuvo la visita por parte de la superintendencia con el fin de revisar el cumplimiento del plan de acción del informe de gestión del año 2013, ubicando a Coopecaja con una calificación NORMAL, lo anterior gracias al buen trabajo por parte de la Administración así como el apoyo de los diferentes órganos sociales de la cooperativa, esto confirma los excelentes resultados a nivel de gestión e indicadores financieros. Es importante mencionar que dicha informe generó un plan de acción con el fin de intentar lograr la excelencia en la calificación, por lo que la administración se está comprometiendo a mejorar de manera continua para obtener en cada revisión de gestión las mejores cualificaciones.

Coopecaja con esta nueva calificación pasó a estar con una nota de 1,46 que lo ubicaba en Grado de Irregularidad 1 a una nota de 1,22 que nos coloca en una calificación global Normal y brindando la estabilidad necesaria para lograr una adecuada gestión, un compromiso que la Gerencia y el Consejo asumieron para el cumplimiento de las áreas de mejora.

2. **INICIO DEL CORE BANCARIO**

Se pusieron en producción los primeros 5 módulos del nuevo CORE bancario, de esta manera se puede decir que el nuevo sistema transaccional de la cooperativa es una realidad y que así con el nuevo contrato se recupera la inversión que se realizó anteriormente de estos 5 módulos y con ello se eliminó del todo la eventual pérdida por este concepto, es importante recalcar que se avanza en el cumplimiento del cronograma para lograr concluir con el proyecto en el plazo establecido, el CORE cuenta con todas las necesidades tecnológicas de la organización para los próximos 10 años el cual nos va a permitir brindar servicios de alta calidad a nuestros asociados; así como con los recursos asignados por el Consejo.

3. **CONSTRUCCIÓN DEL NUEVO EDIFICIO**

Como parte del compromiso del Consejo de Administración en la construcción del nuevo edificio y pensando siempre en lo mejor para los asociados, se aprobó la propuesta por parte de la Gerencia sobre la adjudicación de la Unidad Ejecutora del proyecto del nuevo edifico en el mes de enero anterior, el cual tendrá como responsabilidad la asesoría, administración e inspección del proyecto, así como la contratación de la empresa que se encargara de levantar la obra; durante este proceso de asesoría ellos propondrán a la administración la mejor forma para desarrollar el proyecto, por lo anterior es de nuestro agrado comunicarles que la construcción del mismo iniciará con el esfuerzo de todos durante os próximos meses, noticia que nos llena de orgullo ya que los proyectos que en el pasado estuvieron estancados se han venido a concretar de una manera responsable y controlada, por lo que Coopecaja sigue creciendo.

4. **CAPACITACIONES A DIRECTORES**

Durante el 2015 se elaboró y aprobó un reglamento sobre capacitaciones el cual viene a regular este tema y que permite fortalecer conocimientos de los directores a nivel de la gestión de los diferentes riesgos a las que las entidades financieras están expuestas, aunado a la nueva normativa y evaluación que realizará la SUGEF que se basa en la Supervisión Basada en Riesgos, así como en otros temas de actualidad cooperativa que son trascendentales para el negocio.

5. **CONTRATACIÓN DE ASESORES FINANCIEROS REGIONALES**

Como parte de la estrategia de expansión y crecimiento por parte de la Administración, el Consejo aprobó la creación de 3 plazas de asesores regionales con el fin de iniciar la presencia por parte de COOPECAJA en diferentes provincias donde no se cuenta con sucursales, esto viene a abrir las puertas para generar nuevos negocios y aumentar nuestros servicios de afiliación y crédito para nuestros asociados de estas zonas, y proyectando a mediano plazo se pueda eventualmente constituir un centro de servicio de la cooperativa, lo anterior, eso sí, sustentado por medio de estudios de viabilidad y factibilidad.

6. **IMPLEMENTACIÓN APP PARA DISPOSITIVOS MÓVILES Y WEB TRANSACCIONAL**

Coopecaja sigue creciendo, nos complace comunicar la puesta en marcha de la nueva web transaccional Coopecaja Virtual en la cual cada uno de nuestros asociados podrá tener acceso a su estado de cuenta desde cualquier computadora, asimismo y de la mano con la tecnología que día a día nos exige a dar más, la cooperativa puso a su disposición el app para "Smartphones" de forma que nuestras asociados puedan ingresar desde cualquier lugar y a cualquier hora con su teléfono móvil o tablet ,y así consultar sus movimientos y saldos de sus cuentas.

Esto es uno de los muchos logros que son parte del proyecto del CORE Bancario y que nos permite posicionarnos en el mercado como una cooperativa de avanzada en pos del bienestar de nuestros asociados.

7. **PUESTA EN MARCHA DE LA TARJETA DE DEBITO COOPECAJA**

El Consejo de Administración aprobó en el mes de enero la Tarjeta de Débito, este nuevo producto será una marca compartida MASTER CARD y BNCR en donde nuestros asociados podrán contar con sus productos de ahorros así como sus excedentes, autorizar el depósito de su salario y depósitos de créditos en una cuenta propia de los asociados.

Asimismo, se desarrollaron los siguientes eventos vinculados con el plan estratégico de la cooperativa y los principios de la Responsabilidad Social:

Tabla 2
Capacitaciones a asociados 2015 – 2016.

Fecha	Temática	Lugar	Participantes	Facilitadores
28 de febrero, 2015	Salud Financiera y Valores Cooperativos	Hotel Radisson	80 asociados (GAM)	Enfoque a la Familia
25 de abril, 2015	Salud Financiera y Valores Cooperativos	Hotel Boyeros	50 asociados (Guanacaste)	Enfoque a la Familia
27 de agosto 08 de setiembre, 2015	Charlas de actualidad económica para inversionistas	Hotel Crowne Plaza Corobicí	120 inversionistas (GAM)	Equipo Coopecaja
10 de octubre, 2015	Salud Financiera y Valores Cooperativos	Hotel Playa Bonita	40 asociados (Limón)	Enfoque a la Familia
17 de octubre, 2015	Club Mujer Emprendedora	Hotel Radisson	80 asociadas	CornerStone Consulting
	370			

Fuente: Departamento Comercial, 2015.

3. **PROGRAMA DE MATERIALES Y GESTIONES EDUCATIVAS**

Un pilar fundamental de este Comité, es la difusión del mensaje cooperativo. Con lo que surge el boletín Educa-Acción; el cual comunica las distintas iniciativas que el Comité de Educación y Bienestar Social realiza en pro de asociados activos y potenciales. Este boletín, es de edición cuatrimestral y cuenta con un tiraje de 9000 ejemplares al año. Este medio ha contado desde sus inicios con amplia aceptación entre los asociados por su diseño atractivo y amigable. A su vez, ha permitido dar a conocer los beneficios sociales disponibles desde la Reserva de Bienestar Social.

Valga resaltar, la creación del primer libro de educación cooperativa para niños, denominado Reto Cooperativo: Aventura Extrema. Juntos los personajes originales de Club Extremo: Leo, Pao, Coqui, Anita, Pepe y Mónica; se educó a los más jóvenes, sobre el cuidado del medio ambiente, reciclaje, estilos de vida saludable, valores cooperativos, consumo responsable, trabajo en equipo y liderazgo. Todo ello a través de las actividades presentes en el material educativo.

Adicionalmente, la labor educativa se complementó con una serie de materiales educativos que refuerzan las buenas prácticas. Tal es el caso de las alcancías, cuadernos ecológicos, y planificadores anuales. Elementos que permiten a los asociados, iniciar con pequeñas acciones de educación cooperativa y financiera. Estos materiales, funcionaron como un apoyo a la labor desarrollada durante las charlas y capacitaciones de Salud Financiera y la divulgación de los productos, servicios y beneficios de Coopecaja.

4. **PROGRAMA DE CAMPAMENTOS DE EDUCACIÓN COOPERATIVA**

Los campamentos de educación cooperativa, programados para la época de vacaciones (Enero y Julio) permitieron dar a conocer los principios cooperativos, además de crear una base de cooperativistas potenciales entre las generaciones más jóvenes.

Con procesos de formación que incluyeron a niños y adolescentes desde los 7 hasta los 17 años, cada edición de los denominados Reto Coopecaja Extremo, buscó trabajar una temática específica: finanzas para jóvenes, emprendimiento, modelos de Liderazgo y el despertar del espíritu creativo e innovador. Estos principios se encuentran vinculados con el ser cooperativista y dan paso a nuevas iniciativas como la Escuela de Líderes y Voluntariados donde los participantes se constituyen en actores pro-activos. Así las cosas, 260 participantes jóvenes disfrutaron de las actividades Reto Extremo en las provincias de Heredia y Alajuela. En la imagen 3, se observa a los personajes de los campamentos y el libro de educación cooperativa infantil.

Imagen 1
Seminario en Puntarenas desarrollado por miembros del Comité de Educación y colaboradores de Coopecaja
Febrero, 2016.

Fuente: Departamento Comercial, 2015.

2. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN A ASOCIADOS

Es interesante como el programa de capacitación a asociados ha sido consecuente con el giro del negocio, enfocándose en las temáticas de Salud Financiera, Actualidad Económica y Calidad de Vida. Durante el año, se brindó especial atención a la capacitación regional, como método de acercamiento y formación a las poblaciones de asociados ubicados en zonas rurales, tales como Limón y Guanacaste.

Como innovación, en el 2015, iniciamos el proyecto "Mujer Emprendedora" el cual busca empoderar a mujeres asociadas con ideas de negocios para crear su propia empresa y generar así, ingresos extra. Con la participación de 80 asociadas, se establecieron las bases para la creación de un plan de negocios. Esta fue tan sólo la primera etapa de un proyecto que busca brindar mejores condiciones a las mujeres cooperativistas.

Imagen 2
Primer evento del Programa Mujer Emprendedora, Octubre 2016.

Fuente: Departamento Comercial, 2015.

MENSAJE FINAL

Queremos manifestar nuestro compromiso y transparencia en la administración de los recursos que todos nuestros asociados han depositado en nosotros, en donde la dedicación y compromiso a la cooperativa en cada una de las decisiones que se han tomado han sido fundamentadas bajo todo tipo de análisis y criterios técnicos por parte profesionales que forman parte de esta gran empresa.

El éxito del período 2015 es gracias a ustedes delegados y delegadas, a nuestros 22 mil asociados que creen en Coopecaja y a los colaboradores que día a día buscan cómo ser mejores, con la finalidad de concretar exitosamente los proyectos que; la Administración se siente satisfecha por lo realizado y agradece al personal que cada día se entrega al máximo por la cooperativa.

Agradecemos la confianza que nos dan de manera democrática, al elegirnos, para formar parte de este Órgano de Dirección, con el fin de llevar a Coopecaja a ser una de las mejores entidades financieras supervisadas.

Por último, en cuanto a la gobernanza de la cooperativa se ha logrado conformar un equipo humano en la Dirigencia y el Equipo Gerencial que ha permitido trabajar de una forma expedita y enfocada a cumplir los objetivos y metas planteadas durante el período de este informe. Gracias porque todos somos COOPECAJA!!!

Consejo de Administración
COOPECAJA

GERENCIA GENERAL

INFORME DE LABORES | PERÍODO 2015 - 2016

¡Todos somos **Coopecaja**!
Equipo de trabajo

COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL

INFORME DE LABORES | PERÍODO JUNIO 2015 - MAYO 2016

El Comité de Educación y Bienestar Social, programa y coordina los planes de educación, capacitación y divulgación del modelo cooperativo. A través de administración de las Reservas de Educación y Bienestar Social, brinda asistencia a la población cooperativista de Coopecaja. Su labor en el 2015, se resume en los siguientes indicadores:

- Con el programa de incentivos estudiantiles se brindó colaboración para el regreso a clases a más de 800 estudiantes de primaria, secundaria y universidad, según su nivel académico. Lo que equivale a la entrega de 50 millones de colones como apoyo al estudio de las personas asociadas y sus hijos.
- Atención de más de 100 solicitudes de colaboración, desde las modalidades de compra de medicamentos, desastres naturales y asistencia social del programa de Ayudas de Bienestar Social.
- Más de 1000 participantes en eventos de formación en educación cooperativa y financiera.
- 480 personas capacitadas en sus centros de trabajo bajo la modalidad de Salud Financiera.
- 30 centros de trabajo dotados con electrodomésticos, equipos de audio y video, a través del sistema de Donaciones a Centros de trabajo.
- Con un plan de trabajo ambicioso para el 2015, es grato compartir con delegados (as) y población asociada que este ha sido un año de "Evento Exitosos" como podrá observarse en las siguientes páginas:

1. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN A DELEGADOS

Bajo una nueva metodología de trabajo, se implementaron los seminarios Talleres de entrenamiento en Habilidades Sociales & Productos, Servicios y Beneficios de Coopecaja. En un primer momento, los delegados estudiaron los principios básicos de la convivencia efectiva tales como la capacidad de auto-corrección, la comunicación asertiva, el uso del lenguaje corporal, la empatía, el manejo de la crítica y la negociación; con el objetivo de hacer frente a los requerimientos contingentes del mundo laboral, cooperativo y personal.

En un segundo momento, se analizaron las Diez razones para estar en Coopecaja, mediante la exposición magistral y práctica de esas razones. Cabe resaltar, que durante el seminario para delegados de las zonas de Puntarenas y Guanacaste, el diseño, organización y ejecución estuvo a cargo de un equipo de trabajo conformado por capacitadores internos (directores del Comité de Educación y colaboradores de la cooperativa), lo cual permitió adecuar los contenidos a la realidad de la cooperativa desde el criterio experto y disminuir significativamente, los costos que implicaban las contrataciones externas. Algunos datos relevantes sobre los seminarios se presentan a continuación:

Tabla 1
Seminarios para delegados 2015 – 2016

Fecha	Lugar	Participantes	Facilitadores	Contenidos
26 de setiembre, 2015	Hotel Crowne Plaza Corobicí	180 delegados (GAM)	Coope Innova Equipo Coopecaja	1. Habilidades Sociales. 2.Razones para estar en Coopecaja.
06 de febrero, 2016	Hotel Double Tree Puntarenas	100 delegados (Puntarenas y Guanacaste)	Equipo Coopecaja	1. Habilidades Sociales. 2.Razones para estar Coopecaja. 3. Manejo del espacio público.
TOTAL PARTICIPANTES	**280**			

Fuente: Departamento Comercial, 2015.

COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL

INFORME DE LABORES | PERÍODO 2015 - 2016

Lorenzo Chacón Arrieta	Presidente
Johnny Castro García	Vicepresidente
Josefa Mendoza Martínez	Secretaria
Silvia Navas Orozco	Vocal 1
Leroy Benett Grant	Vocal 2

GERENCIA GENERAL

INFORME DE LABORES | PERÍODO JUNIO 2015 - MAYO 2016

Estimados asociados,

A continuación se presenta el Informe Anual de la Gerencia General y el detalle de los aspectos más relevantes de la situación financiera de la cooperativa en el período 2015, donde se demuestra que COOPECAJA continua siendo una de las principales cooperativas del sector financiero nacional, lo que corrobora la excelente posición financiera que seguimos manteniendo a lo largo de estos 45 años de éxitos.

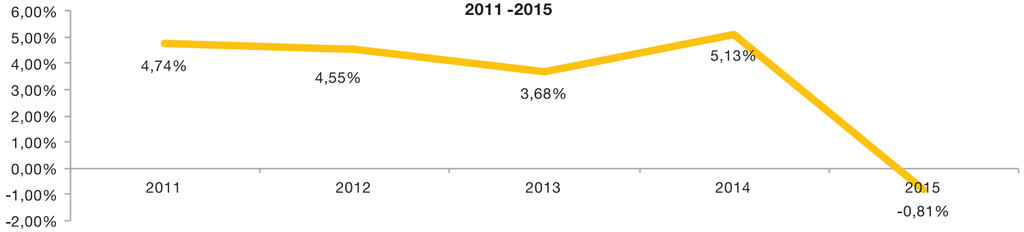
Los números respaldan esta posición con más de 22.000 ASOCIADOS y más de 3,377 millones de colones en EXCEDENTES BRUTOS al cierre de diciembre 2015, lo que representa más de 286 millones con relación al período 2014.

1. PANORAMA MACROECONÓMICO DEL 2015

El 2015 fue un año en el que la economía se mantuvo estable y en donde el gobierno ha iniciado con la propuesta de la nueva política fiscal la cual se encuentra en análisis en el poder legislativo y que podría incidir fuertemente en los años venideros en las estructuras financieras de las organizaciones cooperativas, debido principalmente al paquete de impuestos que el Poder Ejecutivo pretende impulsar y que nos afectaría directamente como organización.

Por otra parte, la inflación, medida con la variación interanual del Índice de precios al consumidor registró una tasa anual a diciembre de 2015 de un -0,81%, y se considera una de las más bajas en décadas tal y como lo muestra el gráfico No. 1, producto principalmente de la tendencia decreciente de los precios internacionales de materias primas, entre ellos el petróleo.

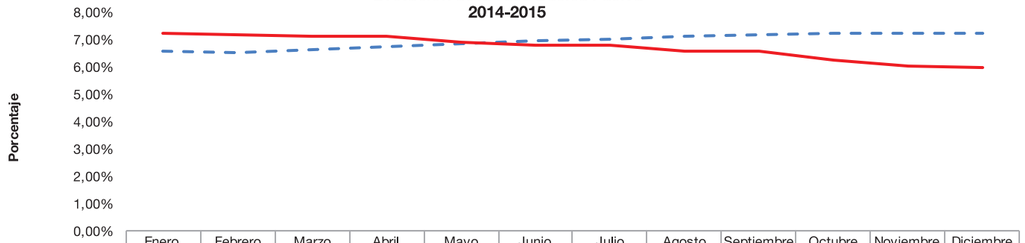
Gráfico 1
Evolución de Indice de Precios al Consumidor (Inflación)
2011 -2015



Fuente: Pagina BCCR

En materia de tasas de interés durante el 2015 se presentó una tendencia a la baja en la tasa básica pasiva, principalmente a partir del mes de mayo, donde los más beneficiados fueron los deudores en moneda local que vieron bajas en sus cuotas en créditos que utilizan como referencia la TBP, según se observa el siguiente gráfico.

Gráfico 2
Evolución de la Tasa Basica Pasiva
2014-2015



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Año 2014	6,55%	6,50%	6,60%	6,70%	6,85%	6,95%	7,00%	7,10%	7,15%	7,20%	7,20%	7,20%
Año 2015	7,20%	7,15%	7,10%	7,10%	6,90%	6,80%	6,75%	6,55%	6,55%	6,25%	6,00%	5,95%

Fuente: Página BCCR

Banco Central estima que en el 2016 aún hay espacio para que el proceso de reducción en las tasas de interés del resto del sistema financiero continúe, toda vez que existen condiciones en el mercado local que lo apoya.

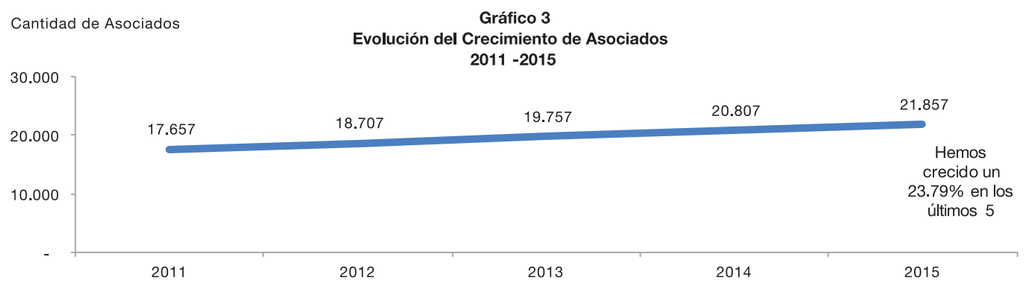
2. PRINCIPALES LOGROS

Se incrementó la asociación

Al 31 de diciembre de 2015, la cooperativa registraba 21.857 asociados activos con un aumento de 1,050 respecto al 2014. En forma acumulada del 2011 al 2015 representa un incremento de 23,79% en nuevos asociados en el último quinquenio.

El gráfico N°3 refleja la evolución que ha presentado en los últimos 5 años la membresía en la cooperativa, como consecuencia de la campaña agresiva por parte de la cooperativa a nivel de Publicidad, así como la apertura de nuestros servicios a otras instituciones del sector público, municipalidades y la apertura de sucursales.

Gráfico 3
Evolución del Crecimiento de Asociados
2011 -2015



Fuente: Dpto Comercial

Un dato relevante que vemos de forma positiva es, la reversión de la tendencia a la baja que mostraron los últimos tres años en cuanto a los resultados finales, siendo que para el año 2015, se obtuvo una tasa de rentabilidad del 22.32%.

Falta mucho por hacer en términos de lograr absoluta estabilidad, crecimiento y solidez de nuestra Cooperativa, pero, estamos seguros de que con esmero y trabajo decidido de parte de todos los que formamos parte de COOPECAJA, tendremos mejores resultados cada año.

Recomendaciones:

1. Que la Administración mantenga e incorpore nuevas medidas de austeridad y buen manejo de las finanzas de la cooperativa, con el fin de mejorar en todos los indicadores financieros, yendo más allá de un buen manejo de la ficha CAMELS.

2. Que la Administración, implemente políticas de evaluación financiera por medio de modelación y simulación de lo que podrían ser los distintos escenarios que se puedan presentar tanto por acciones internas como, por situaciones externas a la cooperativa y, que puedan impactar en los resultados finales de la cooperativa.

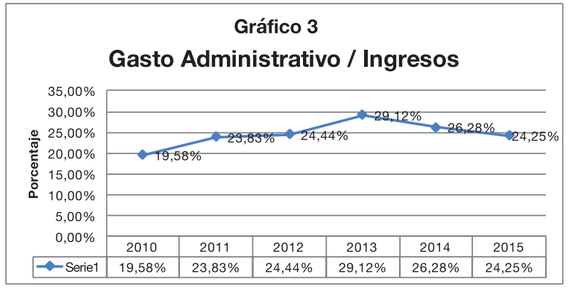
3. Que la Administración con base en lo señalado en la recomendación dos, prepare las estrategias de mitigación de cualquier riesgo que se pueda presentar.

4. Que la Administración promueva espacios de discusión entre los profesionales que ocupan cargos de mayor responsabilidad, con el fin de que todas las partes conozcan y puedan hacer sus aportes en relación con las estrategias a llevar por parte de la cooperativa, con el fin de mejorar los resultados generales de la cooperativa.

Comité de Vigilancia
COOPECAJA

Gráfico 3

Gasto Administrativo / Ingresos



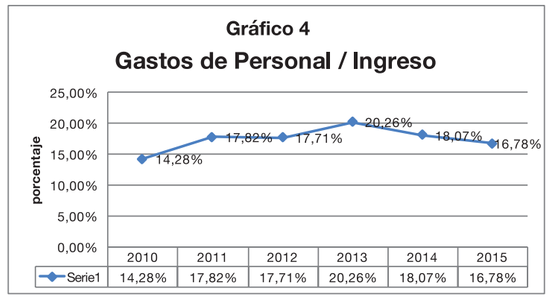
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Serie1	19,58%	23,83%	24,44%	29,12%	26,28%	24,25%

Como hemos indicado antes, observamos una importante acción de parte de la Administración, con el fin de disminuir el crecimiento de los gastos administrativos, eso se refleja en la disminución del peso de ese rubro en relación con los ingresos, durante los últimos dos años.

Lo anterior, a pesar del crecimiento en número de oficinas de la Cooperativa, señal inequívoca de que se puede desarrollar una adecuada gestión compatibilizando con la disminución en el crecimiento de los gastos de administración.

Gráfico 4

Gastos de Personal / Ingreso



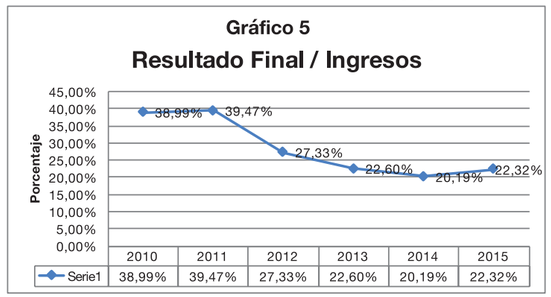
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Serie1	14,28%	17,82%	17,71%	20,26%	18,07%	16,78%

Al igual que los gastos de Administración, los Gastos de personal muestran una tendencia importante en su disminución, ya que desde el año 2013 el peso de los gastos de personal en relación con los ingresos de la cooperativa, pasaron de ser un 20.26% hasta un 16.78% en el año 2015, a pesar de las nuevas contrataciones.

Lo anterior, muestra que las medidas tomadas por la Administración en cuanto a la disminución del gasto, han sido efectivas.

Gráfico 5

Resultado Final / Ingresos

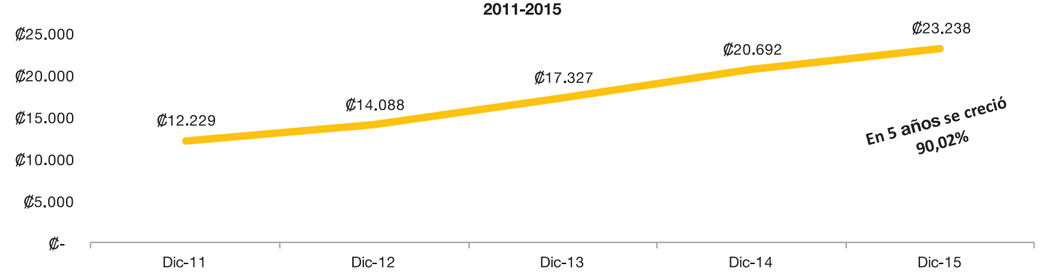


	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Serie1	38,99%	39,47%	27,33%	22,60%	20,19%	22,32%

Se incrementó el Capital Social

Al cierre de diciembre de 2015 la cooperativa alcanzó ¢23.238 millones de Capital Social, con un aumento del 12.3% respecto al 2014, lo que en términos absolutos generó un incremento de ¢2.546 millones en relación a ese año. Durante los últimos 5 años se ha mantenido una tendencia de crecimiento sólido y constante, gracias a los aportes en la cuota de capital que ustedes señores asociados hacen mensualmente y esto ha generado un crecimiento del Capital Social de un 90% en los últimos 5 años, según se muestra en el siguiente gráfico.

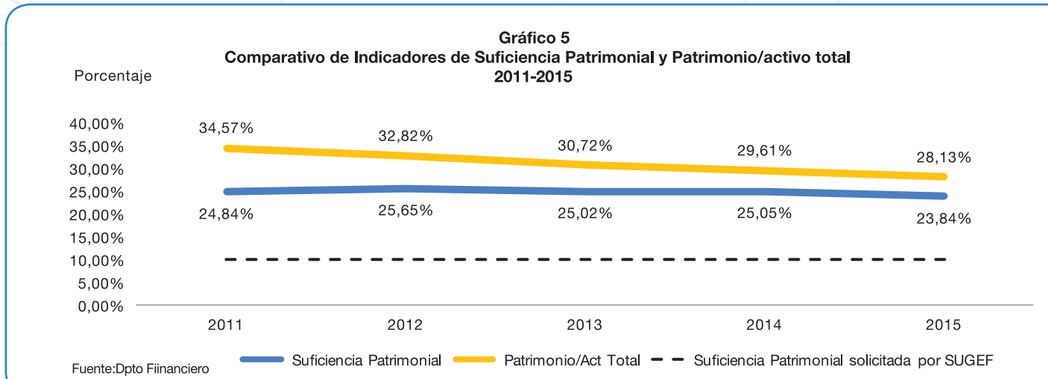
Gráfico 4
Evolución del Capital Social
2011-2015



Fuente: Estados Financieros Auditados

Es importante resaltar que con el crecimiento en el Capital Social, agregado a la solidez en las reservas que componen el patrimonio, se ha mantenido la estabilidad de la suficiencia patrimonial, la cual fue del 23.86%, (SUGEF solicita como mínimo un 10%), al igual que la relación entre el patrimonio y el activo total indicadores que denotan una excelente gestión de la administración de los riesgos financieros a los cuales estamos expuestos como empresa.

Gráfico 5
Comparativo de Indicadores de Suficiencia Patrimonial y Patrimonio/activo total
2011-2015



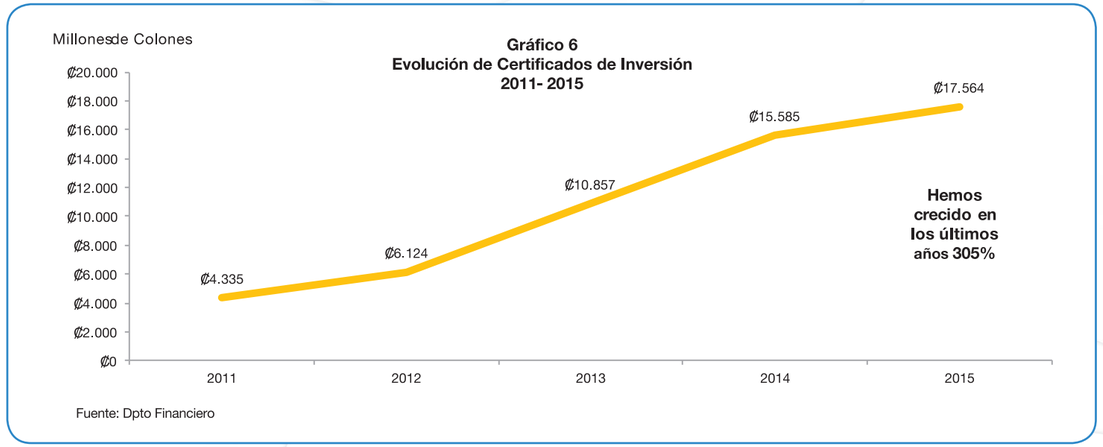
Fuente:Dpto Fiinanciero

Se incrementaron las captaciones de ahorro a plazo

Seguimos manteniendo la confianza de nuestros asociados que invierten en COOPECAJA sus ahorros y están satisfechos no solo por la solidez que se brinda, sino porque las excelentes tasas de interés que se ofrecen. Debido a esto se alcanzó un incremento del 12.7% en el período 2015 con relación al 2014 en las captaciones por medio de certificados a plazo fijo, lo cual significó un aumento de ¢1.979 millones en términos absolutos.

Como se puede observar en el grafico N°6 en los últimos cinco años COOPECAJA tuvo un crecimiento del 305% en sus inversiones a plazo fijo lo que viene a demostrar la confianza que nuestros asociados tienen hacia la Cooperativa.

Los excelentes resultados demuestran la credibilidad de los asociados, así como las condiciones que se ofrecen, para hacer del ahorro un hábito de su diario vivir. Es importante recalcar el esfuerzo realizado por los Departamentos Comercial y Operaciones tanto por sus Asesores Financieros como de las Sucursales que aportan al crecimiento en los productos de ahorro.



Fuente: Dpto Financiero

Crecimiento de ahorros

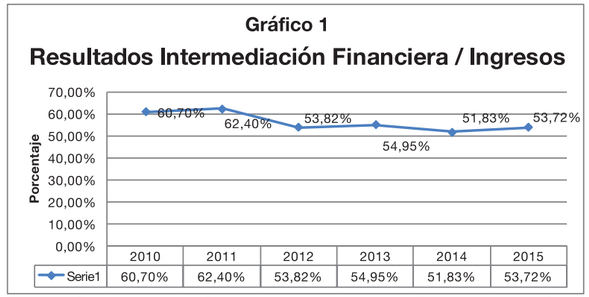
Así mismo parte de nuestra estrategia es incentivar la cultura del ahorro en nuestros asociados, lo que ha venido en aumento en los últimos años por medio de nuestros productos de ahorros programados. En el grafico N°7 se puede observar como en el último quinquenio estos productos han venido tomando fuerza en la cooperativa con un incremento del 417.5% y creando así una conciencia en nuestros asociados de la importancia del ahorro.

Al revisar la Ficha CAMELS, encontramos algunos resultados que nos parece muy positivos para la Cooperativa, como lo es, el avance en términos de compromiso patrimonial donde se pasa de -1.04% a -3.36% siendo que la SUGEF pide que sea un dato igual o menor a cero.

Donde nuevamente queremos poner el acento es en los indicadores de Activo, donde en la línea de morosidad a más de 90 días, sigue experimentando un incremento que, aunque muy pequeño, sí marca una tendencia a la cual es necesario prestar atención. Mismo caso con la pérdida esperada, que, aunque la cooperativa ha tomado decisiones muy sanas de prepararse en términos de reservas, si es necesario mantener un estricto control y seguimiento.

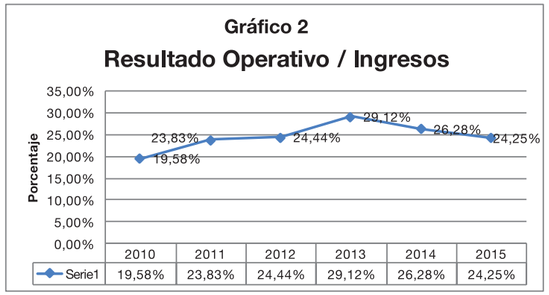
Un dato positivo es que, la línea de gasto administrativo y gastos de personal, mantienen en los dos últimos años, un importante descenso en su peso relativo en relación con la utilidad bruta, mostrando una mejora en la gestión en esos gastos por parte de la Administración.

A continuación, mostramos algunos gráficos que complementan nuestro comentario.



Al analizar los resultados de intermediación financiera, si se compara el año 2015 con el 2014, se observa un leve aumento en la relación entre los resultados financieros producto de los ingresos por cobro de intereses de los préstamos y los costos pagados para obtener los recursos para prestar.

No obstante, se muestra un encarecimiento de los recursos en los últimos años, si se compara con los años 2010 y 2011.



En el gráfico # 2 se una disminución en el resultado operativo en relación con los ingresos financieros, eso se puede explicar en parte, debido a la disminución de la tasa de crecimiento de los ingresos por concepto de ingresos y comisiones por servicios, en relación con los ingresos totales.

9. SITUACIÓN FINANCIERA

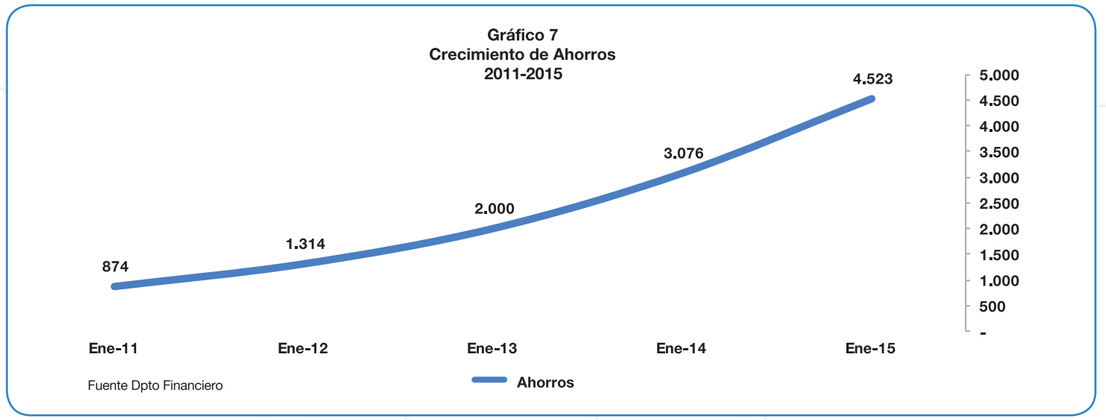
En este capítulo, no nos proponemos hacer un análisis exhaustivo de la situación financiera de la Cooperativa, esa labor corresponde a la Administración. Sin embargo, conscientes de que es nuestra responsabilidad conocer e informar a la Asamblea de Delegados sobre la situación financiera que presenta la Cooperativa, presentamos el siguiente análisis.

FICHA DE CALIFICACION CAMELS
SEGÚN ACUERDO SUGEF 24-00

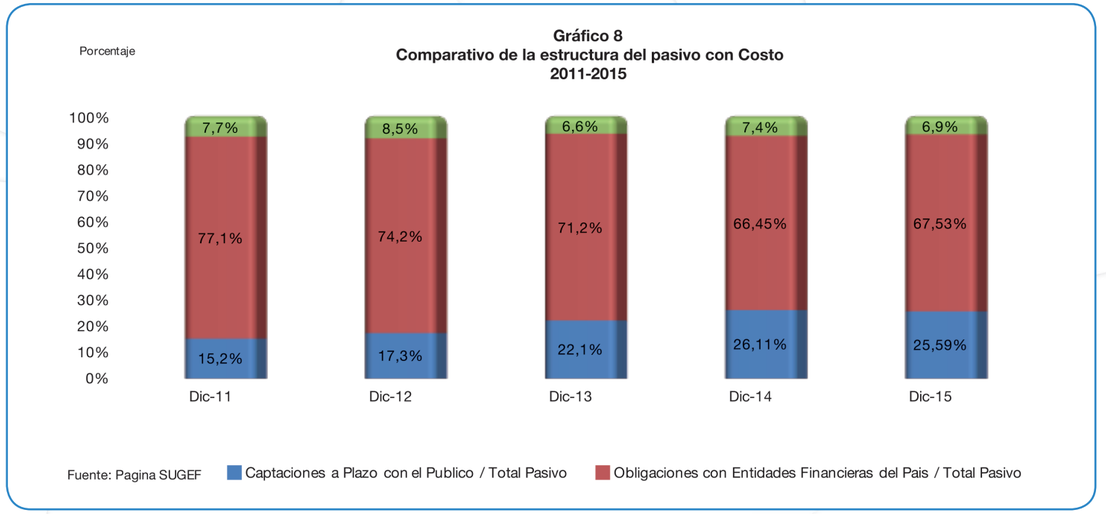
	COOPECAJA R.L.			OTROS SECTORES SUPERVISADOS 1/			NORMAL SEGÚN SUGEF
	DIC. 2015	DIC. 2014	DIC. 2013	COOPERAT.	BCOS. PUBLICOS	BCOS. PRIVADOS	
CALIFICACION CUANTITATIVA (80%):	**1,08**	**1,08**	**1,00**	**1,08**	**1,08**	**1,08**	
Compromiso patrimonial	-3,36%	-1,04%	-0,55%	-1,14%	-0,81%	-0,47%	Igual o menor a 0%
Morosidad mayor 90 días / Cartera Directa	0,35%	0,34%	0,09%	1,13%	2,37%	0,93%	Igual o menor a 3%
Pérdida esperada cartera total / Cartera total	3,31%	2,14%	1,32%	2,48%	1,88%	1,45%	Menor al 1.7%
Activo productivo intermediación / Pasivo con costo	1,48 veces	1,47 veces	1,51 veces	1,27 veces	1,08 veces	1,02 veces	Mayor o igual a 0.95 veces
Gastos Administración / Utilidad operacional bruta	39,91%	46,03%	51,03%	56,64%	72,89%	55,38%	Menor al 89.53%
Utilidad acumulada trimestral	1,49%	3,30%	3,65%	2,16%	1,49%	2,19%	Mínimo 0%
LIQUIDEZ:							
Calce de plazos a un mes ajustado por volatilidad	1,99 veces	1,82 veces	2,21 veces	3,20 veces	1,85 veces	2,16 veces	Mínimo 1 vez
Calce de plazos a tres meses ajustado por volatilidad	1,17 veces	1,36 veces	1,54 veces	1,42 veces	1,14 veces	1,68 veces	Mínimo 0.85 veces
SENSIBILIDAD A RIESGOS DE MERCADO:							
Riesgo por tasas de interés en colones	0,06%	0,06%	0,15%	0,14%	0,89%	0,13%	Menor al 5%
Riesgo cambiario en moneda nacional	0,00%	0,00%	0,00%	0,39%	0,29%	6,05%	Menor al 5%
CALIFICACION CUALITATIVA (20%): 2/	**2,90**	**2,90**	**1,45**	**1,85**	**1,55**	**1,45**	
Planificación	92%	92%	92%	N.D.	N.D.	N.D.	Mínimo 85%
Políticas	85%	85%	85%	N.D.	N.D.	N.D.	Mínimo 85%
Administración de personal	87%	87%	87%	N.D.	N.D.	N.D.	Mínimo 85%
Sistemas de control	76%	76%	76%	N.D.	N.D.	N.D.	Mínimo 85%
Sistemas de información gerencial	88%	88%	88%	N.D.	N.D.	N.D.	Mínimo 85%
Tecnología de Información	74%	74%	74%	N.D.	N.D.	N.D.	Mínimo 85%
CALIFICACION GLOBAL:	**1,45**	**1,45**	**1,09**	**1,24**	**1,18**	**1,16**	**Entre 1 y 1.75**

1/ La información de sector bancario públicos, bancos privados y cooperativas supervisados corresponde al mes octubre 2015 que es la información más reciente disponible en la página Web de la SUGEF.

2/ La calificación cualitativa a octubre 2015 fue realizada por la SUGEF.



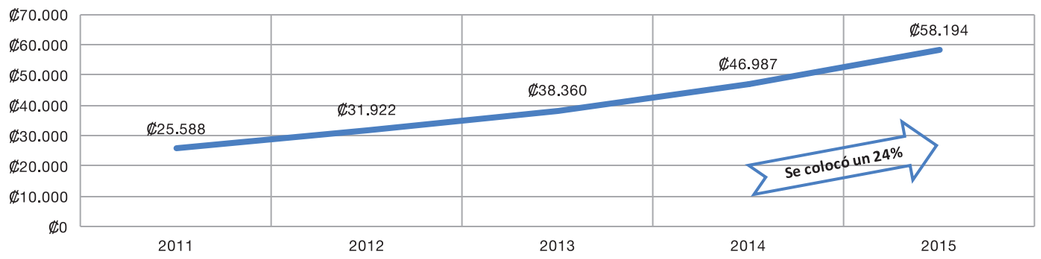
Adicional a cumplir con el objetivo de incentivar la cultura del ahorro, la captación contribuye en cambiar la composición en la estructura del pasivo con costo de la Cooperativa de manera que no se dependa del endeudamiento con los bancos y contar con recursos frescos para ofrecer créditos para ustedes como asociados. Esto se ve reflejado en el siguiente gráfico que demuestra los buenos resultados en los últimos 5 años que pasó de un 15.2% de captaciones con el público a un 25.59% para el 2015.



Se incrementaron las colocaciones crediticias

Durante el 2015 se formalizaron y desembolsaron 20.194 nuevos créditos para un monto total de ¢58.194 millones con un crecimiento de ¢11.207 millones, lo que representa un 23.9% más respecto a los créditos otorgados en el 2014, tal y como se puede observar en el Gráfico N° 9.

Gráfico 9
Colocación anual de Cartera de Crédito
2011-2014



Fuente Dpto Financiero

Al cierre del período 2015, existían 35.668 operaciones crediticias activas, por lo cual el 67.6% del total de asociados tenía al menos una operación crediticia con la cooperativa.

Percepción de la imagen por parte de los asociados

En la encuesta realizada durante el mes de diciembre del 2015 a 1605 asociados activos de todo el país, con un nivel de confianza del 95% y margen de error del 2.35% de la cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Se destaca la satisfacción general de los asociados con respecto a la cooperativa, la respuesta y la apreciación del valor que posee COOPECAJA es de un 83.3% del total de asociados.

Este dato se encuentra en lo proyectado en el Plan Estratégico y el mismo es un gran reto ya que nos exige alcanzar la excelencia y en consecuencia cumplir con los objetivos trazados en el plan estratégico.

Capacitación

Con el fin de cumplir con los objetivos del Plan Estratégico Institucional se brindó capacitación de alto nivel al personal por medio de la empresa Franklin Covey, así como a los colaboradores de RRHH los cuales fueron certificados para brindar este tipo de metodologías a los nuevos colaboradores, esto con el fin de llevar al personal de COOPECAJA a niveles de excelencia y desempeño; por lo anterior COOPECAJA aparece como empresa certificada FRANKLIN COVEY, lo cual es un privilegio que pocas organizaciones poseen.

Por otra parte, se está trabajando en la cultura de gestión del cambio a fin de que los colaboradores estén preparados ante los retos que tendremos a futuro con la cantidad de proyectos que estaremos desarrollando en el corto plazo y con ello poder ofrecer más y mejores productos y servicios a nuestros asociados.

También se ha trabajado en fortalecer al personal con capacitaciones que brinden las herramientas de trabajo en equipo por medio de actividades de integración a nivel de todo el personal.

Otro logro importante a rescatar es la gran labor que el Área de Recursos Humanos en conjunto con la Gerencia está trabajando para mejorar los indicadores de clima organizacional, capacidad técnica, productividad, evaluación del desempeño y otras herramientas que permitirán contar con un Recurso Humano identificado, motivado e involucrado con la organización a través de una mejora continua y crecimiento constante como colaborador.

Recomendaciones:

1. Que en un plazo máximo de tres meses, se defina un cronograma de capacitaciones que se va a ofrecer con el fin de cumplir con las necesidades de cada director de los órganos sociales según su ámbito y competencia. Igualmente a la alta gerencia, los colaboradores y, de ser posible.

2. Que el Comité de Educación y Bienestar Social, en adelante, incluya dentro de su plan de trabajo y programación de capacitación, para todos los cuerpos colegiados, atendiendo las necesidades del entorno como lo son los riesgos.

3. Que la Administración brinde adecuado soporte al Comité de Educación y Bienestar Social en la consecución de las mejores opciones de capacitación, según las necesidades de la cooperativa.

8. ASISTENCIA Y PAGO DE DIETAS

A continuación se presenta el estudio realizado sobre Asistencia a sesiones y pago de dietas a los directores del Consejo de Administración y a los Comités de Vigilancia, Educación y Tribunal Electoral.

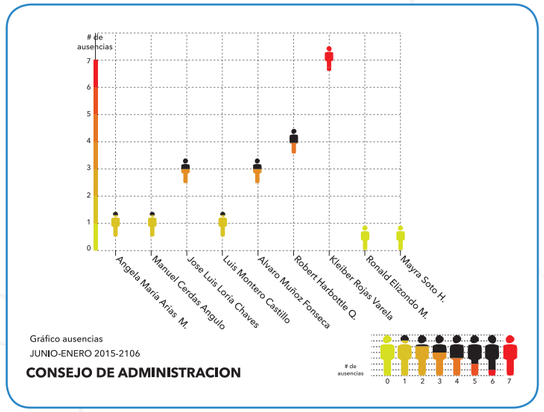


Gráfico ausencias
JUNIO-ENERO 2015-2106
CONSEJO DE ADMINISTRACION

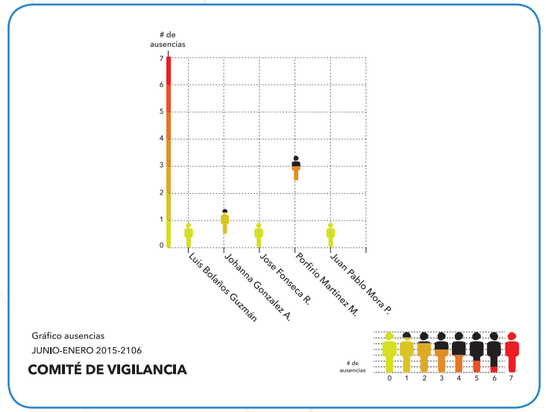


Gráfico ausencias
JUNIO-ENERO 2015-2106
COMITÉ DE VIGILANCIA

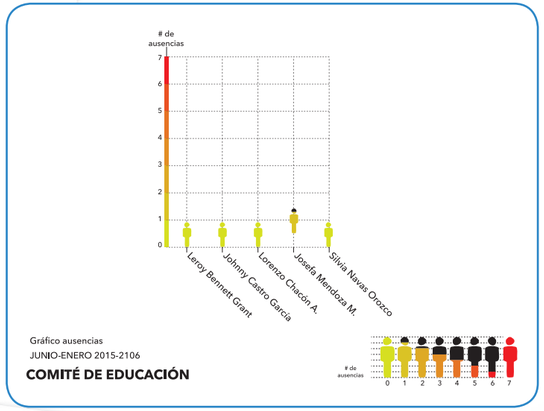


Gráfico ausencias
JUNIO-ENERO 2015-2106
COMITÉ DE EDUCACIÓN

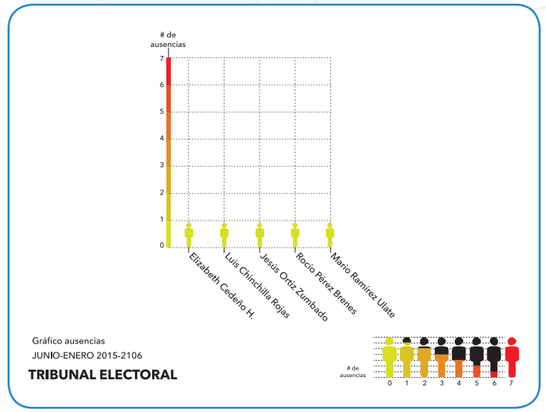


Gráfico ausencias
JUNIO-ENERO 2015-2106
TRIBUNAL ELECTORAL

Al contrastar ejes estratégicos, Objetivos estratégicos, acciones estratégicas y proyectos; encontramos que en algunos casos los proyectos a desarrollar no están incorporados en la herramienta utilizada para desarrollar y dar seguimiento, el PAO o Plan Anual Operativo.

Ejemplo de lo anterior, entre los proyectos por medio de los cuales se pretende alcanzar los objetivos estratégicos se encuentra el diseño e implementación de un Plan de Mercadeo y Ventas, al revisar el PAO se encontró que se establecen algunas acciones que pueden considerarse parte del Plan de Mercadeo, sin embargo, no corresponde a un plan con la formalidad y profundidad que se requiere.

Una de las principales fortalezas del Plan Estratégico, es su orientación hacia la gestión basada en riesgos o, el cobijo de todos los ejes estratégicos por la gestión de riesgos.

No obstante, al analizar los objetivos estratégicos, y, se observa una importante tendencia u orientación hacia la parte financiera, siendo necesario que se haga una gestión integral de los riesgos. Por otra parte, al analizar el Plan Anual Operativo, se observa una concentración en objetivos operativos que se pueden considerar de cierta forma aislados, o, incompletos en relación con los objetivos estratégicos planteados.

A pesar de lo anterior, vemos con optimismo el trabajo que se ha desarrollado por parte de la Administración y la sistematización de los procesos y acciones orientadas a lograr un mejor desempeño de la cooperativa.

Recomendaciones:

1. Que la Administración programe el desarrollo del Plan de Mercadeo y Ventas, con el fin de tener una guía integral del trabajo que se espera desarrollar durante los próximos años en esa relevante área.

2. Que la Administración en conjunto con la Unidad de Riesgos, hagan una revisión, tanto de los objetivos estratégicos como los operativos establecidos en el Plan Anual Operativo, con el fin de dar mayor alcance y profundidad, con el fin de contar con una herramienta más potente para enfrentar con absoluta claridad ante eventuales riesgos.

3. Que la Administración mantenga una actitud vigilante del desarrollo de todas las acciones estratégicas contenidas en el Plan Estratégico y el Plan Anual Operativo.

7. CAPACITACIÓN

Los mercados financieros cada día se tornan más complejos, requiriéndose de mayor y mejor información, además de mejores herramientas que apoyen a los cuerpos colegiados, la alta gerencia y todos los colaboradores de las organizaciones, para soportar la adecuada toma de decisiones.

COOPECAJA, durante los últimos tres años, está experimentando un proceso acelerado de cambio, siendo que los requerimientos y conocimientos para el buen desempeño se tornan más complejos y sofisticados.

Con base en lo antes señalado, siendo que la Cooperativa dentro de sus órganos sociales cuenta con un Comité de Educación y Bienestar Social, consideramos que durante el presente año, una de las prioridades deberá ser la capacitación de alto nivel, tanto de todos los cuerpos colegiados, la alta gerencia, colaboradores y a los Asociados.

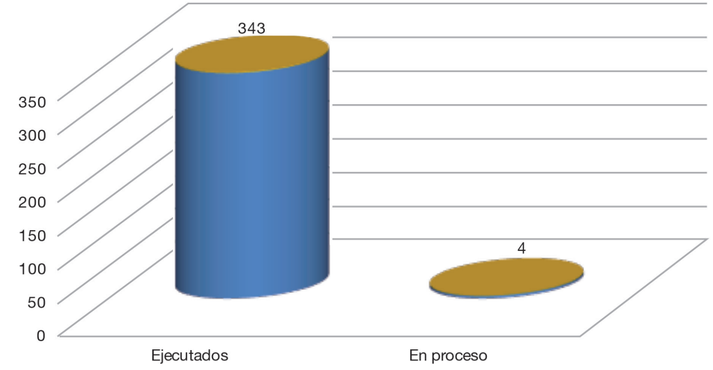
A pesar de que observamos algunas acciones por parte del Comité de Educación, donde se tomaron varios acuerdos relacionados con el tema, ejemplo de ello es el acuerdo EDUC 073-15, en el que se indica "Solicitar a la encargada de Recursos Humanos que, mediante informe escrito, presente a este comité los resultados obtenidos en las encuestas de las necesidades de capacitación para el 2016", es necesario que se definan más acciones para llevar a cabo los procesos de capacitación, más allá de la toma de decisiones con base en una encuesta que no necesariamente reflejan las necesidades de la Cooperativa.

Adicionalmente, y, complementando lo anterior, según lo señalado en el informe SGF-405-2016 del 28 de enero de 2016 de la SUGEF "De la revisión efectuada a los expedientes de los miembros del Consejo de Administración, se determinó que únicamente se consigna capacitación relacionado con la Ley Nº 8204, impartida por el Oficial de Cumplimiento de la Entidad, lo cual es insuficiente, siendo que la Entidad está expuesta a diversos riesgos, como a los de crédito, financieros, operativos, legales y otros." Este informe refuerza la necesidad de contar con adecuados procesos de capacitación en los órganos sociales.

Gestión

Al cierre del 2015 se habían solicitado a la Gerencia por parte del Consejo de Administración 347 acuerdos los cuales se logró un cumplimiento de ejecución de 343 acuerdos para una efectividad por parte de la Gerencia de un 98,85%.

Gráfico 10
Cumplimiento de Acuerdos 2015



Fuente: Coopecaja

Así mismo se contaban con 23 acuerdos pendientes de períodos anteriores por lo que para el cierre de 2015 solamente quedaban por ejecutar 5 acuerdos.

Sucursal Guanacaste

A partir de mayo de 2015 la Sucursal en Guanacaste inició sus operaciones brindando una nueva opción a los asociados de Liberia y sus alrededores. En los 8 meses del funcionamiento se lograron atender 2.494 asociados, se afiliaron 201 personas y se colocaron en créditos ¢2.810 millones, adicional se realizaron ahorros por ¢2.5 millones y se lograron nuevas inversiones por ¢84 millones. A partir de estos resultados se espera que este proyecto sea tan exitoso como lo han sido las otras sucursales.

Plazas estratégicas

Con la finalidad de contar con una mayor presencia a nivel nacional y generar negocios que permitan a corto plazo el establecimiento de Sucursales, la Gerencia propuso al Consejo de Administración la creación de las plazas para Asesores regionales específicamente para la provincia de Limón, la zona de Perez Zeledón y San Carlos, lo anterior como estrategia de crecimiento y expansión en los años venideros.

Nuevo local Sucursal Puntarenas

Debido al auge que la Sucursal de Puntarenas presentó desde su inauguración en el 2013, conllevo a que las oficinas donde estábamos ubicados se volvieron estrechas. Debido a esto se trasladó la sucursal a un local acorde a las necesidades de nuestros asociados en la provincia, por lo que actualmente contamos con un espacio físico más amplio que brinda más comodidad de servicio a nuestros asociados de la zona.

Calificación Normativa

Para el 2015 la SUGEF dentro de sus funciones de órgano de control, realizó una visita para evaluar el Área de Gestión (Evaluación cualitativa). Después de la revisión con sumo agrado les informamos que nuestra calificación general pasó de una nota global del 1.46 a 1.22, mejorando de una forma significativa la nota y ubicándonos en nivel en grado de regularidad Normal, lo anterior gracias al esfuerzo de la cooperativa en general que ha hecho un trabajo importante para cumplir con la normativa y minimizar los riegos que como entidad financiera estamos expuestos. Aprovecho para agradecer a todos los colaboradores y directores de la cooperativa, que con sus aportes, entrega y decisiones nos permiten ser una organización cada día más sólida y con excelentes indicadores tanto cuantitativos como cualitativos.

Aplicación de la Reserva Patrimonial

Partiendo de los saldos de la reserva patrimonial con corte al 31 de diciembre de 2015 y a partir de los saldos individuales de cada asociado al cierre de enero 2016 sobre el Capital Social, el Consejo de Administración aprobó que la Administración aplicara un 1,5% de esta reserva patrimonial a las cuentas de Capital Social de cada uno de nuestros asociados activos, esto con el fin de fortalecer nuestro Capital Social y la Suficiencia Patrimonial.

Campañas

Buscando incentivar la asociación y el ahorro, dentro de las actividades que anualmente se realizaron en el 2015, se diseñó la campaña "Con COOPECAJA ganas todos los días" en donde se rifaron 50 mil colones diarios y un premio final de 3 millones aplicados al saldo de los créditos. La campaña fue todo un éxito y nos permitió regalar efectivo en forma diaria y que muchos asociados se beneficiaran de esta promoción.

Para este 2016 y en celebración del 45 aniversario, volveremos a generar una campaña que permita no solo afiliar y ahorrar, sino premiar la fidelidad de nuestros asociados, que por años han estado con nosotros.

Asociados atendidos

Durante el 2015 se atendieron en San José 80.086 asociados, en la sucursal de Guanacaste 2.494, en la sucursal de Heredia 8.902, Puntarenas 7.383 y en Desamparados 6.892, para un total de 105.757 asociados atendidos.

Así mismo en el 2015 se atendieron 178.174 llamadas telefónicas entre sucursales y oficinas centrales, lo que demuestra que este medio de comunicación sigue siendo prioritario para la atención al cliente a nivel nacional.

Programas de Educación y Bienestar Social

Se llevaron a cabo exitosamente y como parte del programa de educación y bienestar social, variedad de eventos focalizados para asociados de diferentes poblaciones de interés (niños, jóvenes, adultos mayores, inversionistas, delegados, etc.), por lo que se realizaron eventos para asociados (as) y delegados (as) en donde participaron un total de 1.561 personas, además se brindaron charlas de Salud Financiera con la participación de 1.100 asociados (as), lográndose en total 2.661 participantes en las diferentes actividades.

Así mismo se continuó con el plan de trabajo del Comité de Educación dando énfasis a la Responsabilidad Social como organización cooperativa. Durante el 2015 se aumentó la cantidad de incentivos estudiantiles (becas) para beneficiar a 600 familias, e incentivar el estudio de sus miembros que cursan lo grados de primaria, secundaria y universidad, con lo que en el 2016 se otorgarán 400 beneficios de ¢100.000 bajo la modalidad de excelencia académica (promedio 90 primaria, 85 secundaria y universidad) además de incluir para este período, 200 incentivos bajo la modalidad de aprobación del curso lectivo, en las que se considera la situación económica del asociado, lo que representó una erogación total de 50 millones de colones.

COOPECAJA y su compromiso con las comunidades

Durante el 2015 se llevaron distintas actividades de voluntariado con los más necesitados en donde se contó con la participación de colaboradores de la Cooperativa, esto con el fin de brindar nuestro granito de arena a las distintas campañas de ayuda como lo fue el Hogar de Ancianos de Acosta y el Hospital de Tamizaje.

Comercial, "El 86% de las personas que renunciaron durante el 2014 y 2015 lo hicieron por motivos de liquidez y por cancelación de sus créditos con otra institución, lo que indica que la competencia es uno de los principales motivos que influyen en la decisión de renunciar en los asociados".

Expuesto lo anterior, esperamos pronto contar con las acciones correctivas que tomará el Área de Comercial y la Gerencia.

Por otra parte, se proponen nuevas acciones estratégicas, se ha aprovechado mejor las herramientas digitales y la multicanalidad que, de acuerdo con un estudio realizado por Economist Intelligence Unit (EIU), "La implementación de herramientas digitales, es lo más importante para los bancos, especialmente para la pequeña banca y por eso fue citada por el 46% de los consultados sin embargo, no hay evidencia de que esas acciones hayan sido efectivas."

A partir de lo anterior, la Cooperativa debe avanzar en el mayor conocimiento de los asociados y una mejor comunicación con ellos, corresponde en buena parte al Departamento Comercial, desarrollar estrategias para conocer y hablar con los asociados de forma rápida, efectiva y eficiente, con el fin de dar respuesta tanto a sus necesidades manifiestas, como al ofrecimiento específico de productos a cada asociado partiendo del conocimiento que se tiene de cada uno de ellos.

También, se debe avanzar en el desarrollo de herramientas que permitan mejorar las interacciones con los asociados en cada uno de los puntos de contacto que tiene con la cooperativa, y conocer qué siente o cuáles emociones se genera en los asociados con cada contacto.

Otro aspecto que consideramos se debe atender por parte del Departamento Comercial, es que los asociados hoy poseen mucha más información que antes, lo que les permite tener un mayor "poder" sobre la cooperativa.

Lo anterior, nos obliga a tener mejor servicio al cliente, pero también a tener mejores productos, mejores condiciones de acceso a ellos y a que los asociados sientan realmente que están recibiendo valor por parte de la Cooperativa, por tanto, vale la pena permanecer como asociado de COOPECAJA, incluso aumentando su vinculación con la cooperativa por medio de la utilización de un mayor número de productos.

Podemos concluir que, observamos una mejor planificación, incremento en las acciones tácticas, que finalmente, son acciones orientadas a conocer y mejorar el Departamento Comercial, más que a ofrecer soluciones y propuestas de largo plazo.

Todo lo anterior, sin que hasta el momento se cuente con un plan de mercadeo formal, herramienta fundamental para el buen desempeño del Departamento Comercial.

A partir de lo anterior, vemos con optimismo las propuestas presentadas por el Departamento Comercial, no obstante, se requiere de la materialización de resultados en el número de asociados y la cantidad de operaciones por asociado.

Recomendaciones:

1. Que la Administración brinde el soporte y guía al Departamento Comercial, con el fin de que se establezcan los objetivos y proyectos para el año, siendo que los mismos estén en absoluta concordancia con la Estrategia de la Cooperativa o que obedezcan a un plan presentado por el Departamento Comercial.

2. Que la Administración promueva los espacios de comunicación entre las distintas áreas de la Cooperativa, o bien, a partir del intercambio de experiencias, conocimientos e información, el Departamento Comercial pueda preparar sus estrategias y adecuados indicadores de gestión, vinculados con claras metas e desempeño financiero.

3. Que la Administración promueva e impulse el uso de herramientas digitales y estrategias orientadas a que los asociados reciban y perciban servicios que sean memorables para ellos.

6. SEGUIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO

En vista de que el Plan Estratégico es la principal herramienta de la Cooperativa para marcar el rumbo, los objetivos de largo plazo y sus respectivos indicadores, éste comité desde el informe 2014, hemos incluido un apartado para dar seguimiento y exponer nuestras consideraciones al respecto. Así las cosas, hemos procedido a revisar los objetivos estratégicos establecidos, y observar el avance que han tenido durante el último año, además de conocer lo que se espera desarrollar durante el presente año.

Mantendremos nuestra atención y seguimiento a este gran proyecto, tal como lo hemos venido haciendo desde el momento en que se presentó el proyecto de construcción del nuevo Edificio, continuaremos dando seguimiento a cada paso que se ha dado e informando a la Asamblea de Delegados sobre los avances del proyecto.

Recomendaciones:

1. Que la administración de forma permanente, brinde el correcto seguimiento y atienda con especial esmero: el proceso administrativo de decisión, contratación y seguimiento de todas las fases del proyecto.

Lo anterior, con el fin de contar pronto con el proyecto concluido, con las mejores condiciones constructivas y al menor costo económico.

2. Que la Administración se asegure de establecer adecuados controles y se dé el debido seguimiento al cronograma de ejecución de las obras, hasta que sea recibido de conformidad el nuevo edificio.

4. CORE BANCARIO

Al igual que lo hemos hecho durante períodos anteriores, hemos dado seguimiento al desarrollo del proyecto del Core Bancario de la Cooperativa. Nos complace informar que finalmente, después de muchos obstáculos, negociaciones y ajustes, se ha logrado poner en marcha. Como Comité nos hemos propuesto dar un correcto seguimiento de todo el proceso de desarrollo del mismo.

No obstante, nuestra satisfacción de que el proyecto esté en marcha, siendo que nuestra labor no es administrativa, sino, de ejercer una correcta vigilancia del desarrollo del proyecto.

Recomendaciones:

1. Que la Administración vele por la correcta ejecución del proyecto e informe de cualquier desviación en los términos establecidos para el desarrollo del proyecto.

2. Que la Administración mantenga un estricto seguimiento con el fin de identificar y eliminar todos los riesgos que puedan derivar del desarrollo del proyecto, tanto antes, durante y después de la puesta en marcha de cada módulo.

3. Que la Administración procure que haya constancia en los profesionales involucrados en el proyecto, lo anterior, con el fin de que haya un adecuado conocimiento del mismo y evitar retrasos por cambios y las consecuencias que puedan derivar.

5. COMERCIALIZACIÓN

Desde el anterior informe 2015, consideramos relevante dar seguimiento al tema de comercialización (mercadeo), dos de las recomendaciones hechas tenían que ver con la forma en que se había venido funcionando tan estratégica Unidad. Dos de las recomendaciones hechas a la administración, tenían que ver con la revisión del funcionamiento del área y de los objetivos estratégicos relacionados además de establecer indicadores de gestión.

El pasado mes de enero, atendiendo al acuerdo CV-2016-1006-1, el Departamento Comercial presentó su informe correspondiente al año 2015.

De ese informe se desprende que existe motivación, entusiasmo y deseos de echar a caminar acciones comerciales y de mercadeo con el fin de que la cooperativa alcance los objetivos trazados.

Se observan buenas iniciativas y muchas acciones orientadas a poner en marcha la Dirección, y, reconocemos el esfuerzo por hacer propuestas, que merecen ser estudiadas.

Adicionalmente, se observa la vocación hacia la planificación, no obstante, observamos asuntos que deben ser atendidos con el fin de que los resultados sean mejores.

Asuntos como, evitar renuncias de asociados y desarrollar modelos de fidelización, son clave. En relación con las renuncias, señala el Departamento

Así mismo se realizaron campañas para recolección de juguetes y útiles para niños de escasos recursos por medio de la "Campaña Navidad Azul" y "Un cuaderno por una Sonrisa" respectivamente, las cuales fueron un éxito y en donde más de 400 niños de la Asociación Roble Alto, Asociación Sendero de Luz, Escuela Lomas del Rio y Comunidad finca 58-59 se vieron beneficiados.

App para dispostivos móviles y web transaccional

Como parte del enfoque de mejorar nuestros servicios, a finales de 2015 se puso en producción la nueva app para dispositivos móviles (COOPECAJA Móvil) así como la web transaccional (COOPECAJA Virtual), esto como parte de la necesidad de estar a la vanguardia tecnológica que nos exige el mercado financiero, con ello nuestros asociados podrán acceder las 24 horas del día, los 365 días del año y en cualquier lugar geográfico a su información personal y servicios que COOPECAJA ofrece por medio de estas plataformas. COOPECAJA sigue creciendo.

Actividades fechas especiales

Se realizaron distintas actividades para nuestros asociados para conmemorar el día Internacional de la Mujer, el Día del Padre y Día de la Madre, por medio de charlas dadas por Enfoque a la Familia, así como actividades que promueven la actividad física la cual se realizó para conmemorar el día internacional de la mujer.

Facebook

En un esfuerzo por tener una mayor presencia en las redes sociales e interrelación con nuestros asociados, se diseñó una estrategia para posicionarnos en Facebook, actualmente la Cooperativa cuenta con más de 25 mil seguidores en la cuenta oficial lo que ha venido a convertir esta red social como otro medio de comunicación.

Planillas

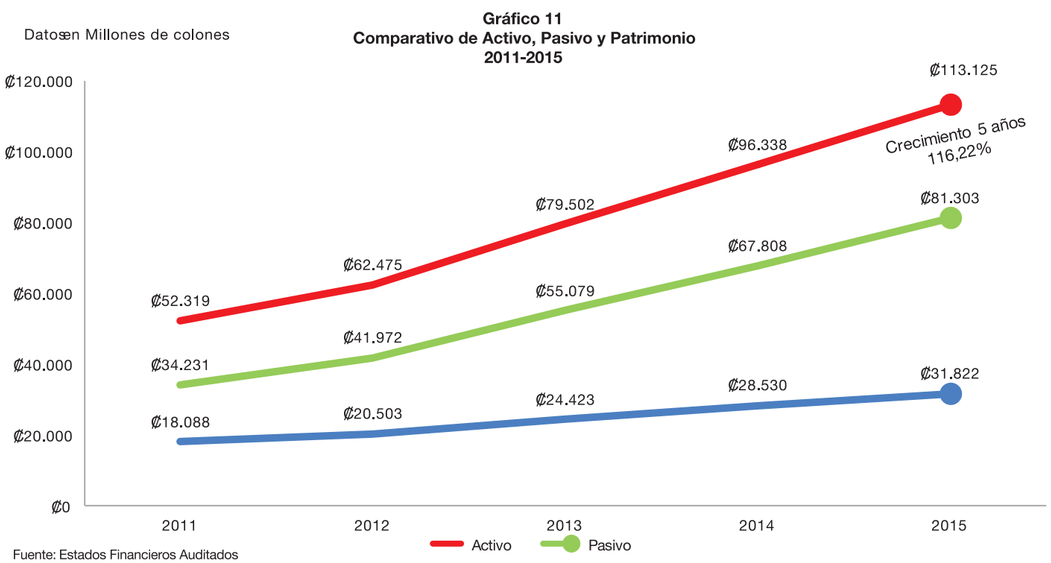
Al cierre del 2015 la cooperativa brindaba servicios de deducción de planilla a 63 instituciones del Sector Público y 5 planillas de administración de cesantía.

3. EVOLUCIÓN FINANCIERA

Los estados financieros al 31 de diciembre del 2015 comparados con los del 2014 se muestran en esta memoria en el apartado correspondiente al Informe de los Auditores Externos; a continuación se presentarán los aspectos más relevantes de la evolución, tanto del Balance General como del Estado de Resultados.

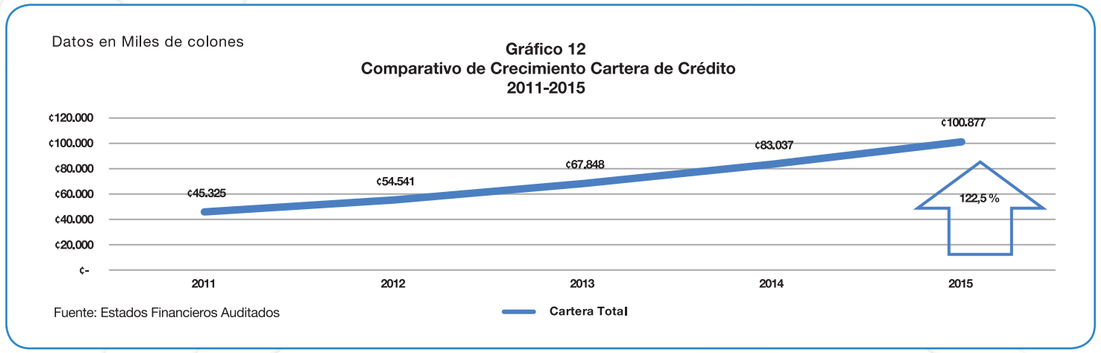
Crecimiento en el volumen de operaciones

Al 31 de diciembre del 2015, los activos totales de la cooperativa alcanzaron los ¢113.125 millones con un aumento de ¢16.787 millones con respecto a diciembre del 2014, lo que representa un 17,4% de crecimiento en el último período y que en los últimos cinco años representó un aumento de un 116% en nuestros activos. Los pasivos alcanzaron un total de ¢81.303 millones para un incremento en comparación del 2014 de un 19,9% y en cuanto al patrimonio el mismo tuvo un crecimiento de un 11,5% para llegar a alcanzar un total de ¢31.822 millones, lo que generó en el último quinquenio un incremento del 75.9% según lo demuestra el gráfico N° 11.



Cartera de crédito

La Cartera de crédito bruta a diciembre del 2015 fue de ¢100.877 millones con un crecimiento de ¢17.840 millones con respecto al 2014 lo que representa un 21.48%, nuestra cartera de crédito ha venido en aumento año con año lo que demuestra que cada día son más nuestros asociados que buscan soluciones financieras en nuestra Cooperativa, lo que nos llena de orgullo al saber que podemos cumplir los sueños de cada uno de ustedes. En el grafico se logra apreciar que en el último quinquenio nuestra cartera se incrementó en un 122,5%, producto de la confianza que día a día nos brindan nuestros asociados.



Recomendaciones:

1. Que en todos los informes de la Unidad de Riesgos se incluya un capítulo de análisis sobre la situación mundial, en aspectos económicos, financieros, políticos y todos cuantos la Unidad de Riesgos considere relevantes.

2. Que en los Análisis de riesgos hechos por la Unidad de Riesgos, en adelante, se procure incorporar elementos que vayan más allá del análisis de los datos, incluyéndose posibles causas, escenarios y/o Simulaciones de las eventuales variaciones que pudieran presentarse.

3. Que la Unidad de Riesgos promueva la capacitación tanto de los funcionarios de la Unidad, la Cooperativa y los Órganos Sociales.

3. EDIFICIO

Para éste Comité de Vigilancia es de suma satisfacción, conocer que el proyecto de edificio está avanzando. Adicionalmente, es relevante el adecuado desarrollo de este proyecto, por ser un proyecto de gran tamaño, importancia estratégica y de mucho valor monetario.

Hacemos del conocimiento de la Asamblea de Delegados y todos los asociados, nuestra satisfacción de saber que ya hay avance. Sin embargo, se considera importante informar, algunas situaciones y hallazgos que consideramos importantes.

Para el presente año, hemos analizado y dado seguimiento a las acciones realizadas, tanto por la Administración, como por el Consejo de Administración. Hemos observado avances, sin embargo, el proyecto constructivo aún no inicia.

Lo anterior, al analizar el proceso, nos ha permitido presentar los siguientes hallazgos.

- Durante 2015 los avances del proyecto han sido de tipo administrativo.
- En febrero del 2015 Consejo de Administración acuerda retomar el proyecto, siendo que el mismo sea desarrollado por medio de un fideicomiso, el cual mediante una unidad ejecutora, sea quien desarrolle el proyecto.
- Se han nombrado comisiones y se ha contado con el apoyo de profesionales externos, con el fin de avanzar en el proyecto.
- Se observa una mejor organización para el desarrollo del proyecto, sin embargo, todavía no se ha logrado iniciar la obra.

No obstante, el mes de noviembre de 2015, surge un tema que hasta ese momento no se tenía considerado, se trata de que el Banco Nacional, comunica a COOPECAJA, la necesidad de que sea nuestra Cooperativa quien se debe hacer cargo de la contratación y pago de una Unidad Ejecutora y supervisión del Proyecto, señalándose adicionalmente que el alcance del Fideicomiso era solamente de administración de los recursos financieros.

Ante ello, la comisión de construcción del edificio en conjunto con la Asesoría Legal externa, presentaron ante el Consejo de Administración la situación presentada, teniéndose como resultado que el Consejo de Administración, mediante acuerdo CA-308-15, decide que el financiamiento lo realice el Banco Nacional y realizar la contratación de la Unidad Ejecutora de forma directa, dejando sin efecto el acuerdo CA-039-15, sesión 1199, con fecha 10 de febrero del 2015.

Posterior a esa situación se inicia el proceso de contratación de una empresa que actúe como unidad técnica para asesoría, administración e inspección de proyecto constructivo edificio COOPECAJA R.L. casa matriz, siendo que el 15 de enero de 2016, mediante acuerdo CA-008-16, el Consejo de Administración decide la contratación de la empresa Setecoop R.L. por un monto de 138, 253,520. (ciento treinta y ocho millones doscientos cincuenta y tres mil quinientos veinte colones 00/100).

Al analizar la cronología de pasos llevados a cabo por la administración, mismo que nos fue presentado a este comité, deja entrever que, el proceso se ha llevado de forma lenta, y, en el caso del fallido fideicomiso, faltando un tanto de detalle al momento de llevar a cabo la negociación por parte de la Administración.

Por otra parte, consideramos necesario avanzar en el análisis de lo que se hará en relación con lo que se hará con el edificio que actualmente ocupan las oficinas centrales de la Cooperativa. Sobre ello, se consultó a la Administración, teniéndose por respuesta de parte del señor Gerente del día 25 de febrero de 2016, que, con base en instrucciones del Consejo de Administración, por ahora la prioridad es desarrollar el proyecto del nuevo edificio, dejando para más adelante el análisis y decisión sobre lo que hacer con el edificio actual.

Para lo anterior, debemos alinear la Estrategia de la Cooperativa con la Estrategia de relación con el Asociado, para lograrlo, se hace necesario considerar ciertos factores que son clave:

- Perfilado de los asociados.
- Mapeo de las Interacciones.
- Diseñar y Ejecutar una estrategia de relación con el asociado.

Se hace necesario conocer qué está pasando puertas adentro de la cooperativa que impacta en el asociado, por lo que resulta necesario el adecuado mapeo de todas las interacciones.

Estamos claros que, los servicios financieros no están exentos de riesgos de aparición de nuevos e inesperados competidores con modelos de negocio livianos y efectivos, que reten a los actuales modelos y organizaciones.

Por todo lo antes señalado, hacemos un llamado de atención para que la Administración de forma decida avance en este tema, procurándose que cada asociado se convierta en un promotor de los servicios de la cooperativa, con base en la satisfacción por el servicio y calidad de los productos y servicios que recibe de COOPECAJA.

Recomendaciones:

1. Que la administración evalúe la conveniencia de impulsar procesos orientados hacia la medición de las interacciones con los asociados, como insumo para la toma de decisiones.

2. Que la Administración evalúe la posibilidad de implementar una estrategia de Experiencia del asociado como cliente, buscando mayor satisfacción de los asociados en cada una de las interacciones con la cooperativa y así lograr mejores resultados tanto para la Cooperativa como para los asociados.

2. RIESGOS

Para el presente informe, estamos dando mucho más énfasis a la revisión y análisis de los riesgos.

Para ello, hemos analizado con esmero los informes presentados por la Unidad de Riesgos de la Cooperativa. A continuación, procedemos a presentar algunos datos e información relevante y nuestras recomendaciones.

Este comité, considera relevante y que a todo nivel de la cooperativa nos mantengamos atentos al análisis de riesgos elaborado por nuestra Unidad de Riesgos.

Entre los puntos a señalar por parte de este comité están los señalados en el informe UR 01-2016, con fecha 18 de enero de 2016.

- Se ha observado un aumento en la morosidad desde el mes de marzo de 2015. Las causas se atribuyen a factores no tan claros, debido a que se fundamentan en un estudio estrictamente cuantitativo, no cualitativo que aportaría elementos adicionales orientadas a conocer las causas.

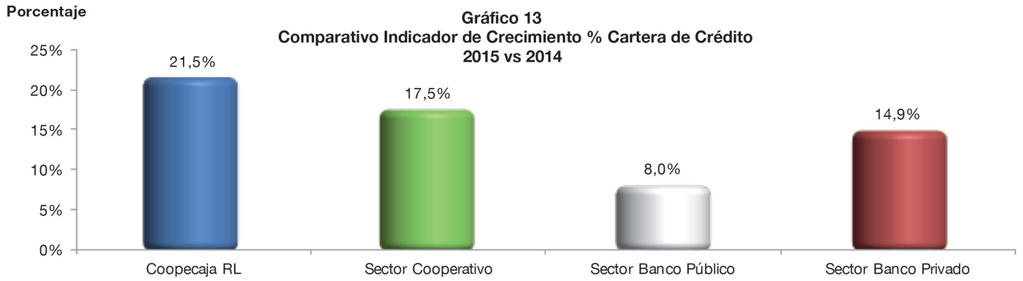
- En términos generales, del informe de la Unidad de Riesgos se desprende que, a pesar de existir aspectos a considerar con detalle y que merecen de especial seguimiento, no se señalan riesgos que puedan poner a la cooperativa en una situación complicada en los próximos meses, siempre que se atiendan las observaciones.

A pesar de la opinión positiva de parte de la Unidad de Riesgos de la Cooperativa, observamos ausencia de análisis del contexto mundial y nacional y del impacto que el mismo tiene y puede tener sobre los resultados de la Cooperativa.

Ante las actuales condiciones mundiales y nacionales, se hace necesario un adecuado análisis prospectivo bien fundamentado y que vaya más allá de la presentación de datos que, aunque relevantes, requieren del análisis experto de la Unidad de Riesgos, con el fin de que los tomadores de decisiones puedan tomar las mejores decisiones, mismas que deben tomarse con suficiente antelación evitando la materialización de los posibles riesgos.

Así mismo en comparación con el sector financiero el crecimiento de nuestra cartera crediticia del período 2015 con relación al 2014 fue superior al promedio de los sectores supervisados según se muestra a continuación.

Gráfico 13
Comparativo Indicador de Crecimiento % Cartera de Crédito
2015 vs 2014

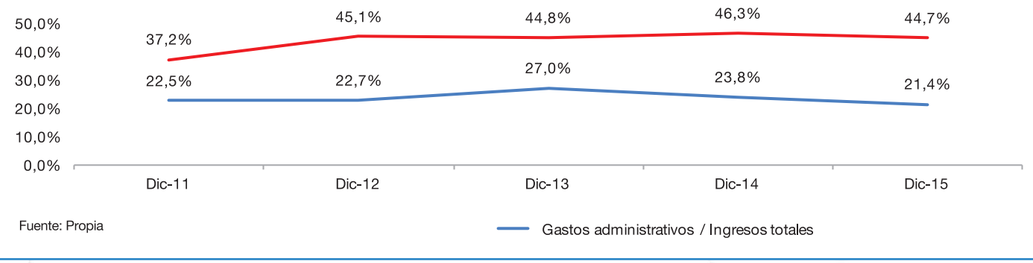


Fuente: Página SUGEF

Control de gastos

La Cooperativa ha mantenido un control estricto con nuestros ingresos versus gastos administrativos y financieros según se denotan en el gráfico 14.

Gráfico 14
Comparativo Gastos administrativos y financieros entre ingresos totales
2011-2015



Fuente: Propia

Resultados ingresos y gastos

Los ingresos totales anuales para el 2015 fueron de ¢18.899 millones monto superior al 2014 que alcanzó los ¢15.717 millones, esto significa un incremento de ¢3.182 millones de más, para un aumento porcentual del 22.05% respecto al 2014. Este aumento se produjo debido a las mayores colocaciones crediticias, lo que a su vez generó mejores ingresos por intereses sobre créditos.

En cuanto a los gastos anuales totales, la cifra fue en el 2015 de ¢15.522 millones para un 22.9 % más que en el 2014 (¢12.626 millones). Los factores que más influyeron en el aumento en los gastos fueron las obligaciones con las entidades financieras y obligaciones con el público producto de las líneas de crédito destinadas a la colocación de cartera así como las captaciones de inversiones y ahorros.

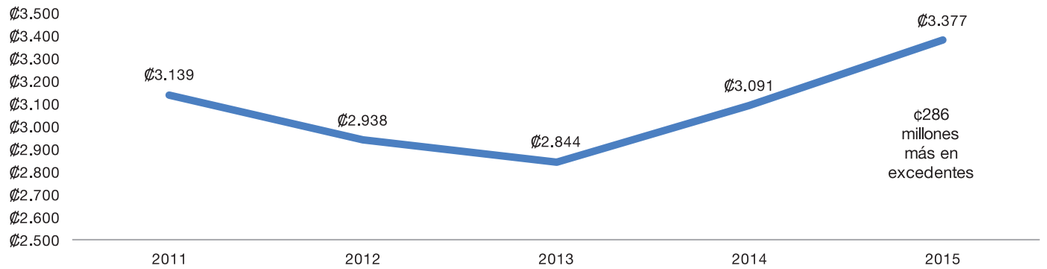
Uno de los logros más significativos que la gerencia gestionó durante el 2015 fue el control del gasto administrativo, dado que para diciembre del 2014 era de un 10.8% sobre los gastos totales y para finales del 2015 se logró disminuir a un 7.9% producto de un control minucioso de cada partida y la austeridad que siempre ha caracterizado a COOPECAJA.

Excedentes brutos

Los excedentes brutos acumuladas en el período 2015 fueron de ¢3.377 millones superior al 2014 en un 9.26% lo que representa ¢286 millones de más para este período.

Datos en Miles de colones

Gráfico 15
Comparativo Utilidad Bruta
2011-2015



Fuente Estados Financieros Auditados

Excedentes netos

Los excedentes netos fueron de ¢2.387 millones para un incremento con relación al 2014 de un 9.26% lo que representa ¢202 millones más en excedentes netos para nuestros asociados.

Por tercer año consecutivo se logra llegar a más de ¢2.000 millones en excedentes, reflejando así la excelente gestión por parte de todos los que conformamos la familia de esta gran cooperativa.

Especialmente cuando se está analizando tomar un crédito internacional en moneda extranjera.

Recomendaciones:

1. Que tanto la Gerencia General en su calidad de máxima autoridad administrativa, como la Unidad de Riesgos de la Cooperativa, desde ya se ocupen de investigar y analizar con detalle sobre los posibles riesgos a los que podría enfrentarse la Cooperativa en el corto, mediano y largo plazo, con base en las decisiones estratégicas que se tomen.

2. Que la Unidad de Riesgos, en estrecha comunicación con la Administración, prepare distintos escenarios de lo que podría ser el efecto o impacto de cada uno de los riesgos identificados.

Atracción y/o retención de asociados

La Cooperativa tiene dentro de su plan estratégico la atracción de nuevos asociados, además de la necesidad de retener a los actuales.

No obstante, se considera por parte de este comité, que la Administración debe definir con claridad si el objetivo es el crecimiento en el número de asociados como fin último o, si se busca un aumento en el número de asociados, el que esos nuevos asociados hagan uso de los servicios de la Cooperativa y usen un mayor número de productos con el fin de vincularlos con la Cooperativa.

Es claro que, un Asociado que haga uso de un importante número de productos o servicios financieros con la Cooperativa, será un asociado con una menor probabilidad de que renuncie.

Recomendaciones:

1. Que la administración defina, impulse y apoye un proceso o plan ordenado de atracción y retención de asociados, con planes y propuestas claras sobre los productos y servicios que se ofrecerán a cada uno de ellos. Apoyados en un adecuado sistema de gestión.

2. Que la Administración implemente un instrumento, mediante el cual se pueda conocer en detalle y dar seguimiento a cada uno de los asociados y conocer la actividad de cada uno de ellos, con el fin de ofrecer y direccionar los productos hacia cada asociado según sus necesidades.

Experiencia del Asociado como Cliente:

Hoy en día, especialmente las organizaciones del sector financiero, enfrentan un mayor número de competidores que procuran atraer a los clientes y mantenerlos satisfechos.

Algunos sectores de la economía se están transformando y que detrás de esos cambios están las emociones que se generan con el uso de determinados servicios, citamos como ejemplo UBER y la transformación del mercado del transporte público.

La tendencia actual es hacia ofrecer propuestas de valor que hagan que cada interacción de los clientes (en nuestro caso asociados) con la Cooperativa sean distintas y memorables.

Es nuestro criterio que, una buena experiencia de nuestros asociados en cada una de las interacciones con la cooperativa, se pueda dar de forma multicanal, sea por ejemplo: mediante visita a la plataforma, contacto por la web, el chat, o cualquiera que sea el medio por el que se interactúa con la Cooperativa, debe resultar tan satisfactorio en todos por igual y en todo momento y lugar.

Resulta necesario conocer, cuáles de los puntos de contacto son satisfactorios y cuáles no, qué emociones se generan en cada contacto.

Resulta por tanto imprescindible, aclarar y conocer:

- ¿Cómo queremos que sea la relación con los asociados?
- ¿Qué queremos que recuerde de nosotros?

El reto, identificar áreas de oportunidades para que esas interacciones sean satisfactorias y memorables.

COMITÉ DE VIGILANCIA

INFORME DE LABORES | PERÍODO JUNIO 2015 - MAYO 2016

Este informe traza el eje de acción de este Comité de Vigilancia durante el período 2015-2016, sintetiza el esfuerzo para reorientar sus acciones en el marco de las necesidades de la Cooperativa y sus asociados, que sienta las bases de un compromiso de contar con una Cooperativa, que lleva implícita una sentencia que debemos tener -hoy más que nunca- presente: el bienestar conlleva la participación de todos dentro del orden de los derechos y deberes, en que la toma de decisiones en las cuales el asociado y sus necesidades no sean sustituidos por otros intereses; sino pasa a ser la fuerza creativa sobre la cual la cooperativa se reinventa y se proyecta al futuro, ese es el derrotero que guiará a la cooperativa hacia una gestión orientada a la eficiencia y eficacia.

Por ello, el conjunto de recomendaciones que se presentan en este documento, responde a un diagnóstico de los retos que la cooperativa enfrenta, como una entidad prestadora del sector de ahorro y crédito que permite agrupar en tres escenarios: un modelo de atención y prestación de los servicios y productos que incrementen la calidad y oportunidad, una optimización del modelo de gestión organizacional y un modelo de negocio bajo una administración de riesgos.

La gestión de vigilancia deberá transitar hacia un estándar preventivo que permita rendir cuentas al cuerpo de delegados sobre el trabajo realizado. Para ello, los asociados deberán ver mejorada su atención con el impulso de un sistema de información financiera con el uso adecuado y oportuno de sus datos, con la integración de sistemas estratégicos como el CORE Bancario y mejora de la infraestructura.

Este marco de innovación será potenciado, para ello, se requiere del compromiso y la calidad humana de nuestros colaboradores y colaboradoras que fortalezca el clima laboral y la productividad de las personas trabajadoras de la Cooperativa, así mismo contar con el apoyo de todos los órganos sociales porque esta senda que tenemos por delante es parte del camino al desarrollo que día a día nos empeñaremos en brindar a los asociados y sus familias - la calidad del servicio cooperativo que han confiado en nuestras manos: su aporte solidario.

El Comité de Vigilancia en la sesión N° 1013, celebrada el 11 de marzo de 2016, acordó: "Por lo tanto, conocida la propuesta del Informe Anual de Labores 2015-2016, para la presentación ante la XXXV Asamblea General Ordinaria de Delegados que se adjunta para ser remitido a la Gerencia, de acuerdo al artículo N° 75 del Estatuto de COOPECAJA R.L., ACUERDO FIRME".

1. GESTIÓN Y ACCIONES ESTRATÉGICAS

Con el fin de cumplir con la normativa que rige a COOPECAJA R.L. y al Comité de Vigilancia, a partir de ahí, desde el año 2015, nos hemos ocupado de conocer más de cerca el trabajo que realizan las distintas unidades estratégicas y operativas de la cooperativa, con base en ello, este comité acordó, invitar al Gerente General, Sub Gerente, y a todas las jefaturas de la Cooperativa para que nos expusieran sobre su trabajo.

Es así como se ha procedido a recibir a todos los jefes con cierta periodicidad, y que, ellos nos expongan sobre su trabajo, necesidades, logros y puntos de mejora.

Los resultados de las visitas han sido muy positivos, debido a que hemos tenido la oportunidad de conocer además del trabajo realizado, a las personas encargadas de llevarlo a cabo.

Entre los puntos que consideramos se debe dar especial atención están:

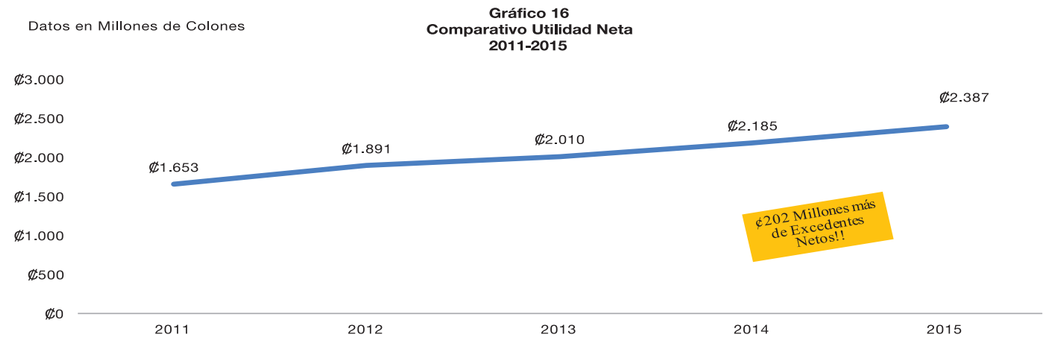
Situación de la Economía Mundial y nacional

A raíz de los acontecimientos mundiales y nacionales relacionados con los mercados financieros, en especial la actual situación económica de algunos países, y, el impacto que tiene o puede tener sobre el resto de las economías, hemos considerado relevante incluir este apartado.

La caída del precio del Petróleo, las tasas de interés internacionales, la salud de muchos bancos internacionales, esos y otros asuntos relevantes.

Es necesario dar seguimiento a los movimientos del tipo de cambio y la posibilidad de que haya una importante devaluación del colón. Para ello, es necesario desarrollar modelaje, preparar escenarios con el fin de prever los posibles efectos e impacto, tanto en el país, la industria y por supuesto con mayor detalle en la Cooperativa.

Gráfico 16
Comparativo Utilidad Neta
2011-2015

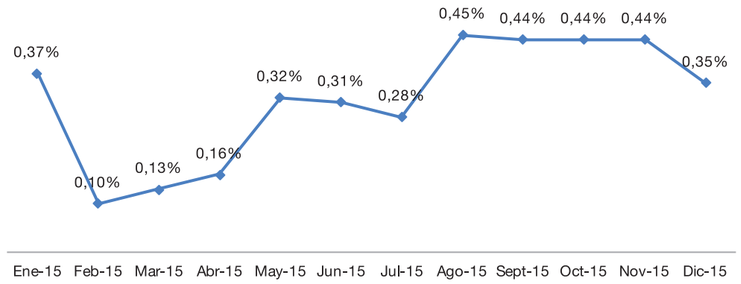


Fuente Estados Financieros Auditados

Baja morosidad de la cartera crediticia

El indicador de morosidad mayor a 90 días y cobro judicial entre cartera directa registró al cierre del período un porcentaje de 0.35%, manteniéndose a nivel normativo dentro de los parámetros exigidos por SUGEF el cual es un 3.0%.

Gráfico 17
Mora mayor 90 días
Periodo 2015



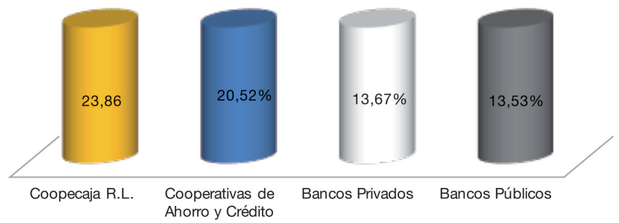
Fuente :SUGEF

Lo anterior es un indicador de la adecuada gestión de riesgos en las colocaciones crediticias y de la excelente labor que han realizado las plataformas de servicio en la colocación de créditos según las políticas y procedimientos internos de COOPECAJA, así como el Área de Cobro en su gestión de recuperación.

Indicador de suficiencia patrimonial vs. sector financiero

A diciembre del 2015 COOPECAJA mantiene un excelente indicador de suficiencia patrimonial de un 23.86%, superior al 10% exigido por la SUGEF para calificar en categoría de grado "Normal" a una entidad financiera supervisada; este porcentaje también fue superior al promedio de los otros sectores supervisados, lo que demuestra el buen manejo y la solidez financiera que sigue manteniendo la organización.

Gráfico 18
Suficiencia Patrimonial
Coopecaja vrs Sector Finanicero
Diciembre 2015



Fuente: SUGEF

Adecuado calce de plazos

COOPECAJA cuenta con una posición de liquidez positiva según el indicador de Calce de Plazos, pues el índice acumulado hasta 30 días fue de 1.99 de recuperación de activos productivos por cada ¢1 de vencimiento de pasivos con costo, mientras que el índice acumulado a 90 días fue 1.17 de recuperación de activos productivos por cada ¢1 de vencimiento de pasivos con costo; ambos índices fueron superiores a los exigidos por la superintendencia para calificar en categoría "Normal" a una entidad financiera supervisada, que es de 1 y 0.85 veces respectivamente como lo demuestra la siguiente imagen.

Endeudamiento

Gracias a la solidez del patrimonio y a las políticas emitidas por el Consejo de Administración, los indicadores de endeudamiento son bajos, lo que nos genera un importante margen de crecimiento a partir de deudas con terceros.

La normativa de la SUGEF permite una relación pasivo entre patrimonio de hasta 10 veces y la cooperativa registra 2.55 veces al cierre del período 2015, tal y como se muestra en el siguiente cuadro comparativo de los últimos cinco años.

Coopecaja

COMITÉ DE VIGILANCIA

INFORME DE LABORES | PERÍODO 2015 - 2016

Luis Bolaños Guzmán	Presidente
Juan Pablo Mora Poveda	Vicepresidente
José Francisco Rodríguez Fonseca	Secretario
Porfirio Martínez Menchaca	Vocal 1
Johanna González Alfaro	Vocal 2

CARVAJAL
Una firma un respaldo

Firma Miembro Independiente de DFK INTERNATIONAL

Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores del Sector Público Costarricense y las Empresas del Sector Salud, R.L.
(COOPECAJA, R. L.)
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
Por los periodos terminados al 31 diciembre del 2015 y 2014
(En colones sin céntimos)

	NOTA	Dic. 2015	Dic. 2014
Viene…			
Otros Gastos de Operación			
Por bienes realizables		3.409.602	15.523.111
Por otros gastos operativos		112.045.506	104.536.851
Total Otros Gastos de Operación		**115.455.108**	**120.059.962**
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		**7.579.674.660**	**6.983.061.163**
Gastos Administrativos			
Por gastos de personal	11.12	2.915.059.449	2.616.968.160
Por otros gastos de Administración		1.128.472.069	1.129.735.716
Total Gastos Administrativos		**4.043.531.518**	**3.746.703.876**
RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD		**3.536.143.142**	**3.236.357.287**
Participaciones sobre la utilidad	11.14	159.126.441	145.636.078
RESULTADO DEL PERIODO		**3.377.016.701**	**3.090.721.209**
OTROS RESULTADOS INTEGRALES, NETO DE IMPUESTO		**-28.444.898**	**477.156.387**
Superávit por revaluación de inmuebles, mobiliario y equipo		0	482.646.631
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez		-28.444.898	-5.490.244
RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL PERIODO		**3.348.571.803**	**3.567.877.596**

Las notas son parte integral de los estados financieros

Lic. Johnny Saborío L
Gerente

Licda. Maureen Camacho S.
Contador

Lic. Giberto González.
Auditor Interno

INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO

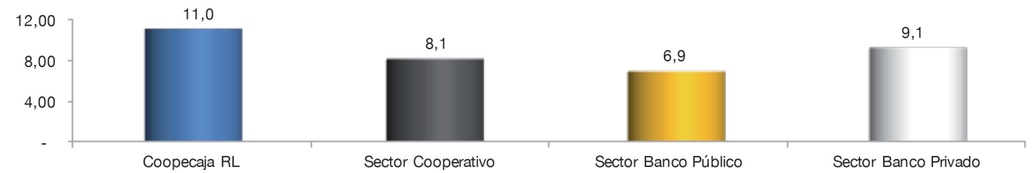
INDICADORES	DICIEMBRE				
	2015	2014	2013	2012	2011
ENDEUDAMIENTO:					
Pasivo total / Activo total	71.87%	70.38%	69.28%	67.20%	65.42%
Pasivo total / patrimonio total (veces)	2,55	2,37	2,25	2,05	1,89
Pasivo total / capital Social (veces)	3,50	3,27	3,17	2,98	2,95

COOPECAJA sigue manteniendo un excelente indicador de rentabilidad

Al cierre del período 2015, COOPECAJA sigue estando en los primeros lugares en rentabilidad sobre el patrimonio, comparado con el promedio de los sectores supervisadas por SUGEF, según se detalla a continuación.

Porcentaje

Gráfico 19
Comparativo Indicador Rentabilidad nominal sobre patrimonio
Diciembre 2015



Fuente: Página SUGEF

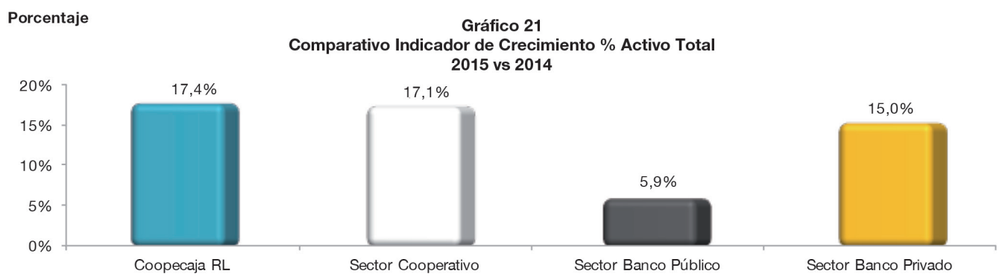
Eficiencia

COOPECAJA al cierre del año se colocó en los primeros lugares en cuanto a eficiencia, midiendo ese indicador por medio de la relación de los gastos administrativos entre la utilidad operacional bruta, con un 2,51% superior al 2.15% del período 2014; es decir, por cada ¢1 de gasto, COOPECAJA generó ¢2.51 de utilidad operacional bruta, cabe resaltar que este porcentaje es el más alto en comparación con el promedio de los sectores supervisados.

Fuente: SUGEF

COOPECAJA sigue creciendo

Durante el período 2015 la cooperativa registró en comparación al 2014 un crecimiento de nuestro activo total, superior a las demás entidades financieras supervisadas, demostrando así su proyección de estar entre las mejores instituciones a nivel financiero y con ello cumplir con lo estipulado en nuestro plan estratégico institucional.



Fuente: Página SUGEF

COOPECAJA y sus ingresos financieros vs. sector

Para el período 2015 COOPECAJA en comparación al sistema financiero nacional obtuvo ingresos financieros por encima de los promedios de los sectores del sector financiero, lo que demuestran la solidez y gestión que se ha realizado en estos últimos años.

CARVAJAL
Una firma un respaldo

Firma Miembro Independiente de DFK INTERNATIONAL

Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores del Sector Público Costarricense y las Empresas del Sector Salud, R.L.
(COOPECAJA, R. L.)

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

Por los periodos terminados al 31 diciembre del 2015 y 2014

	Nota	Dic. 2015	Dic. 2014
Ingresos Financieros			
Por disponibilidades		8.541.045	10.435.983
Por inversiones en instrumentos financieros		415.579.380	571.626.450
Por cartera de créditos		17.420.085.020	14.296.639.431
Por ganancia por diferencias de cambios y UD (cuando la diferencia entre el saldo de la cuenta 518 menos el saldo de la cuenta 418 es positiva)		843.809	620.769
Por otros ingresos financieros		629.510.413	443.487.763
Total de Ingresos Financieros	**11.10**	**18.474.559.667**	**15.322.810.396**
Gastos Financieros			
Por Obligaciones con el público		2.555.748.225	2.147.552.109
Por Obligaciones con entidades financieras	**11.11**	5.633.105.403	4.928.094.763
Por otras cuentas por pagar diversas		39.063	266.832
Por diferencial cambiario		0	1.506.448
Por otros gastos financieros		255.739.177	207.726.218
Total de Gastos Financieros		**8.444.631.868**	**7.285.146.370**
Por estimación de deterioro de activos		**2.760.063.185**	**1.329.447.979**
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones		**207.462.559**	**258.004.321**
RESULTADO FINANCIERO		**7.477.327.173**	**6.966.220.368**
Otros Ingresos de Operación			
Por comisiones por servicios		118.771.303	65.087.504
Por bienes realizables		305.010	0
Por otros ingresos operativos		98.726.282	71.813.253
Total **Otros Ingresos de Operación**		**217.802.595**	**136.900.757**

CARVAJAL
Una firma un respaldo

Firma Miembro Independiente de DFK INTERNATIONAL

Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores del Sector Público Costarricense y las Empresas del Sector Salud, R.L.
(COOPECAJA, R. L.)
BALANCE GENERAL
Al 31 de diciembre del 2015 y el 31 de diciembre del 2014.
(En colones sin céntimos)

Viene…

	Nota	Dic. 2015	Dic. 2014
PATRIMONIO			
Capital social	16	**23.237.515.295**	**20.691.548.638**
Capital pagado		23.237.515.295	20.691.548.638
Aportes patrimoniales no capitalizados		**217.392**	**217.392**
Ajustes al patrimonio		**1.158.507.982**	**1.130.063**.084
Superávit por revaluación inmuebles, mobiliario y equipo		1.126.217.440	1.126.217.440
Ajuste por valuación de Inversiones en respaldo de capital mínimo de funcionamiento y reserva de liquidez		32.290.542	3.845.644
Reservas patrimoniales	11,9	**5.038.991.477**	**4.523.129.793**
Resultado del periodo		**2.386.896.621**	**2.184.541.169**
TOTAL DEL PATRIMONIO		**31.822.128.767**	**28.529.500.076**
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		**113.124.943.503**	**96.337.964.320**
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	11.13	**114.241.740.065**	**93.301.239.908**
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras		108.359.541.116	88.978.845.990
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras		5.882.198.949	4.322.393.918

Las notas son parte integral de los estados financieros

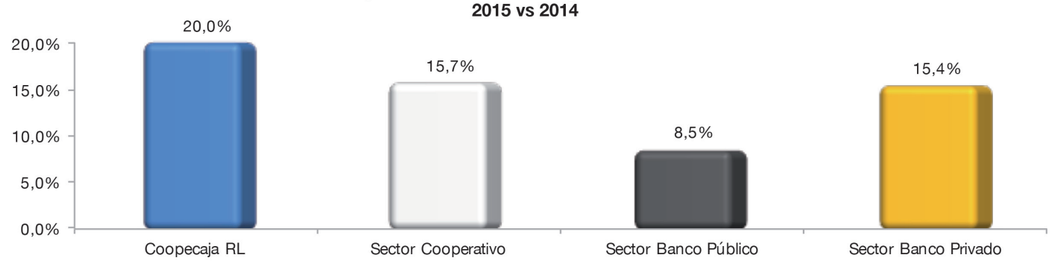
Lic. Johnny Saborío L
Gerente

Licda. Maureen Camacho S.
Contador

Lic. Gi lberto González.
Auditor Interno

Porcentaje

Gráfico 22
Comparativo Indicador de Ingresos Financieros
2015 vs 2014



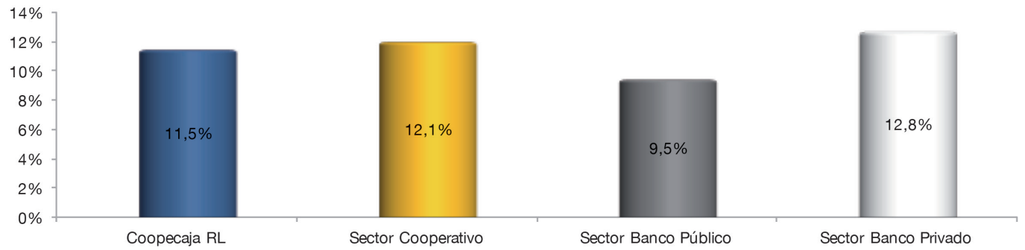
Fuente: Página SUGEF

COOPECAJA y su patrimonio vs. sector

Nuestro patrimonio continúa creciendo, esto gracias a la confianza que diariamente más de 22 mil asociados tienen en nuestra organización, esto se refleja que para el período 2015 nos mantuvimos en la media de crecimiento en comparación con los demás sectores.

Porcentaje

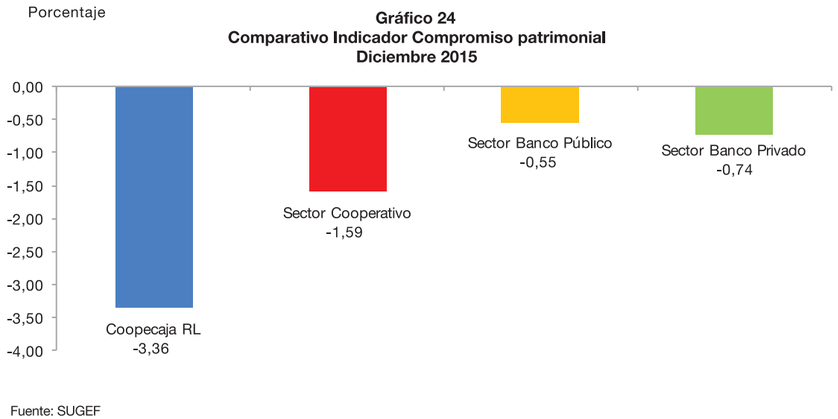
Gráfico 23
Comparativo Indicador de Crecimiento % Patrimonio
2015 vs 2014



Fuente: Página SUGEF

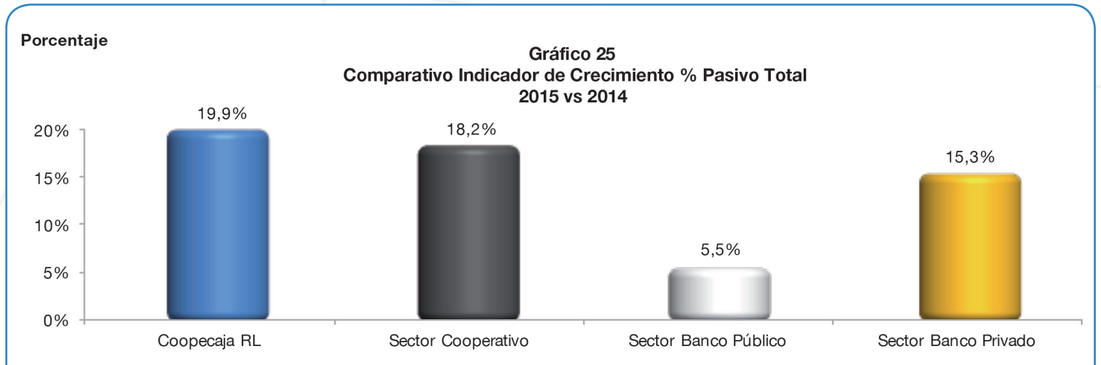
Compromiso patrimonial

A nivel normativo la Superintendencia exige un límite de compromiso patrimonial que no supere el 0%, por lo que este indicador al cierre de 2015 mostraba un comportamiento satisfactorio según se refleja en el siguiente gráfico.



COOPECAJA y sus pasivos vs. sector

Nuestros pasivos en comparación a los sectores supervisados aumentaron en el 2015 con el fin de satisfacer la demanda de crédito para nuestros asociados, como parte de la gestión del Área Financiera al obtener dichos recursos con tasas de interés bajas, mismas que se ven reflejadas en las diferentes líneas de crédito que ofrecemos con las mejores condiciones.



Sucursales

Nuestras sucursales continúan siendo un éxito para la organización las cuales vienen arrojando excelentes resultados y generando un sentimiento de pertenencia por parte de nuestros asociados de cada zona donde tenemos presencia física, desde nuestra primera apertura en el 2011 en Heredia hasta la última en Guanacaste en el período anterior.

CARVAJAL Una firma un respaldo

Firma Miembro Independiente de DFK INTERNATIONAL

Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores del Sector Público Costarricense y las Empresas del Sector Salud, R.L.

(COOPECAJA, R. L.)

BALANCE GENERAL

Al 31 de diciembre del 2015 y el 31 de diciembre del 2014.
(En colones sin céntimos)

	Nota	Dic. 2015	Dic. 2014
Viene…			
Otros activos	11.5	**1.246.035.226**	**919.970.666**
Cargos diferidos		105.111.456	31.860.238
Activos intangibles		390.927.141	160.805.603
Otros activos		749.996.629	727.304.825
TOTAL DE ACTIVOS		**113.124.943.503**	**96.337.964.320**
PASIVOS			
Obligaciones con el público	11.6	**22.828.333.468**	**19.390.598.244**
A la vista		1.280.734.331	958.787.721
A plazo		20.806.520.733	17.702.208.337
Cargos financieros por pagar		741.078.404	729.602.186
Obligaciones con entidades	11.7	**55.187.497.272**	**45.264.299.178**
A plazo		54.902.908.795	45.059.970.996
Cargos financieros por pagar		284.588.477	204.328.182
Cuentas por pagar y provisiones	11.8	**1.164.780.117**	**1.127.880.841**
Provisiones		422.097.938	402.769.835
Otras cuentas por pagar diversas		742.682.179	725.111.006
Otros pasivos	11.15	**2.122.203.879**	**2.025.685.981**
Ingresos diferidos		2.087.840.507	1.956.927.040
Otros pasivos		34.363.372	68.758.941
TOTAL DE PASIVOS		**81.302.814.736**	**67.808.464.244**

Sigue…

CARVAJAL
Una firma un respaldo

Firma Miembro Independiente de DFK INTERNATIONAL

Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores del Sector Público Costarricense y las Empresas del Sector Salud, R.L.
(COOPECAJA, R. L.)
BALANCE GENERAL

Al 31 de diciembre del 2015 y el 31 de diciembre del 2014.
(En colones sin céntimos)

	Nota	Dic. 2015	Dic. 2014
ACTIVOS			
Disponibilidades	11.1	**1.533.137.461**	**2.730.274.384**
Efectivo		77.151.397	110.399.357
Entidades financieras del país		1.455.790.009	2.619.875.027
Productos por cobrar		196.055	0
Inversiones en instrumentos financieros	11.2	**11.628.709.815**	**9.491.785.072**
Disponibles para la venta		11.594.422.654	9.322.205.298
Productos por cobrar		34.287.161	169.579.774
Cartera de Créditos	11.3	**96.871.980.233**	**81.324.086.588**
Créditos vigentes		98.567.337.522	81.423.153.248
Créditos vencidos		2.218.619.805	1.573.947.808
Créditos en Cobro Judicial		91.484.399	40.102.926
Productos por cobrar		243.233.904	320.805.312
(Estimación por deterioro	6.2	-4.248.695.397	-2.033.922.706
Bienes realizables		0	**761.467**
Otros bienes realizables		0	761.467
Participaciones en el capital de otras empresas (neto)	17	**12.500.000**	**0**
Inmuebles, mobiliario y equipo (neto)	11.4	**1.832.580.768**	**1.871.086.143**

Sigue…

Cada uno de nuestras sucursales cuenta con todos los servicios tecnológicos para brindar diariamente las mejores opciones financieras a quienes nos visitan.

Al cierre del año anterior se proyectaron resultados que fueron superados, gracias a cada uno de nuestros asociados que las visitan, aunado a la calidez en los servicios y en la atención brindada en cada una de las sucursales, resultados que demuestran que el crecimiento se logra teniendo presencia en zonas estratégicas con el fin de lograr fidelización por parte de los habitantes de cada zona.

Comentario final del análisis económico financiero

Para el 2015 COOPECAJA continuó manteniendo sanos indicadores, una excelente posición de solidez financiera, nuestra cartera de crédito mantuvo una baja morosidad durante todo el período, así como un bajo índice de endeudamiento, un positivo manejo en el calce de plazos, una buena calificación a nivel global por parte de SUGEF a través de los indicadores de la Ficha CAMELS, una suficiencia patrimonial controlada por encima de lo regulado y una adecuada gestión de riesgos.

Se generó un excelente nivel de rentabilidad sobre el patrimonio, lo cual fue producto de una administración adecuada de los márgenes de intermediación financiera y de niveles controlados de gasto administrativo con respecto a los activos totales.

4. OTRAS ÁREAS RELEVANTES DEL NEGOCIO

Riesgos

Para el año 2015 en los procesos de toma de decisiones a nivel estratégico y administrativo el área de riesgos se encargó de analizar los riesgos potenciales y colaborar para que la organización defina el nivel de riesgo con que participa en el mercado financiero. También es importante rescatar la cultura de riesgos que los colaboradores, dirigencia y en el negocio en general han madurado durante los últimos años, producto de una continua capacitación y concientización de la necesidad de tener un adecuado control de los riesgos y los cuales son parte de nuestro Plan Estratégico Institucional.
El Oficial de riesgos presenta en forma mensual al Comité de Riesgos una serie de informes de seguimiento y recomendaciones que abarcan temas Financieros, Crédito, Operativos, Tecnológicos, de Mercado, Gobierno Corporativo, Legal, Reputacional y cualquier evento del entorno que pueda generar un riesgo para COOPECAJA como institución financiera. Las recomendaciones acogidas por el Comité de Riesgos son presentadas al Consejo de Administración para su debida consideración.

Adicionalmente los informes de riesgos son discutidos mensualmente ante el Consejo de Administración y trimestralmente con el equipo gerencial.

La superintendencia está implementando una nueva metodología de Administración Basada en Riegos, la cual conllevará una serie de desafíos en la manera en que el sistema financiero realizará los negocios en adelante. Este nuevo enfoque promoverá que la COOPECAJA tenga que empezar a generar mayor cantidad de reservas para estar preparado antes posibles riesgos producto del crecimiento de la cartera de crédito, los posibles riegos legales, operacionales y de mercado a lo que la cooperativa está expuesta en el quehacer diario, Esta nueva metodología implica que todas las entidades reguladas tendrán que definir cuál será el apetito de riesgos que está dispuesto a enfrentar y que se sustentará con reservas que le permitan continuar generando servicios, así como los resultados que hasta hoy se han logrado. Es un nuevo reto que COOPECAJA enfrentará pero cuenta con el recurso humano idóneo y una dirigencia sólida para atenderlo.

Auditoría

Para el 2015 la Auditoría Interna se realizaron auditorías, Financieras, de Tecnólogas de la Información basadas en el Marco COBIT, de Riegos, de Cumplimiento, Calificación de Riesgos a nivel financiero, las cuales tenían como objetivo fiscalizar el cumplimiento de los principales procesos que actualmente posee la Cooperativa y donde por cada situación de oportunidad de mejora, brinda sus recomendaciones con el fin de salvaguardar lo establecido en los reglamentos y manuales internos así como las normativas externas. Es importante informarles que las auditorias salieron satisfactorias y demuestran la trasparencia en los proceso claves de la organización y las oportunidades de mejora fueron tomadas en cuenta y se generaron los planes de acción para atender las recomendaciones emitidas.

Cumplimiento

Con respecto al Área de Cumplimiento, para el período 2015 se han aplicado las políticas normativas de la ley 8204 relacionado a la normativa conozca a su cliente, donde a la fecha no se han determinado alertas que pongan en riesgo nuestra organización.

Asimismo, se aplica la normativa interna de conozca su empleado con el fin de determinar si ha habido situaciones que presenten algún tipo de alerta sobre nuestros colaboradores.

Así mismo se contrató la Auditoría externa de Cumplimiento, la cual remite sus informes, mismos que son analizados en el comité respectivo.

5. PERSPECTIVAS FUTURAS

Nos quedan proyectos pendientes de concluir y otros que nos permitirán seguir creciendo y consolidarnos en el sistema financiero nacional:

- Con el Proyecto del nuevo edificio, ya se contrató la Unidad Ejecutora para la administración del proyecto, estamos en la actualización de los planos y se tiene proyectado iniciar con la construcción de las oficinas principales de COOPECAJA R.L para el segundo semestre de 2016.
- Con la implementación del Core Bancario se lleva un grado de avance del 30% cumpliendo el cronograma establecido y adaptándonos a los nuevos procesos que implican un proyecto de esta magnitud.
- Se espera posicionar cada vez más a COOPECAJA en nuestros principales nichos de mercado de la Cooperativa por medio de las campañas publicitarias.
- Con relación al tema de tecnología esperamos fortalecer el sistema de consulta en Línea y las aplicaciones para teléfonos inteligentes como lo son los sistemas de IOS y Android.
- Como parte de nuestros valores deseamos extender los alcances de bienestar social para nuestros asociados, con la colaboración del Comité de Educación en el fortalecimiento de los proyectos de Responsabilidad Social.
- Para el 2016 se aprobó la creación de la Unidad de Vivienda por lo que este servicio se brindará a nuestros asociados que deseen cumplir sus sueños de adquirir una propiedad por medio de COOPECAJA, además la cooperativa cuenta con la autorización del Banhvi para colocar los Bonos de Vivienda.
- Se busca implementar y fortalecer el sistema de gestión de riesgo operativo, comercial y financiero, lo anterior con el fin de alinearnos con la nueva supervisión basada en riesgos que la superintendencia está implementando.
- Con el proyecto de tarjeta de débito esperamos posesionarnos en nuestros asociados bridando un producto de alta calidad que les permita poder acceder a condiciones competitivas en el mercado y gozar de grandes beneficios.
- Posicionar el servicio de pago de servicios públicos y marchamos para brindarle a nuestros asociados una gama de servicios integrados.
- Ofreceremos un servicio adicional a partir de segundo semestre de Comercialización de Seguros auto Expedibles, la cual nos permitirá brindar un valor agregado a los actuales y múltiples beneficios para los asociados y su núcleo familiar.
- Seguir consolidando nuestro clima laboral y modificando la cultura para contar con colaboradores comprometidos, calificados y laborando en un ambiente que les permita dar lo mejor de sí en bien de nuestros asociados.

6. AGRADECIMIENTOS FINALES

De nuestra parte y de todo el equipo de colaboradores agradecemos a nuestros asociados, a nuestro Consejo de Administración, Comité de Vigilancia, Comité de Educación y Tribunal Electoral por todo el apoyo brindado durante el período 2015, ya que gracias a la confianza y el respaldo brindado se pudo cumplir con los objetivos plasmados en el Plan Estratégico Institucional. Esto no se hubiera conseguido sin un grupo de trabajo donde la dirigencia y el personal no estuviéran comprometidos, identificados y viendo un solo norte.

CARVAJAL
Una firma un respaldo

Firma Miembro Independiente de DFK INTERNATIONAL

Esta opinión de Contador Público Independiente es para información a la Junta Directiva de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores del Sector Público Costarricense y de las Empresas del Sector Salud Costarricense, R.L. (COOPECAJA R.L.), y de la Superintendencia General de Entidades Financieras, (SUGEF).

DESPACHO CARVAJAL & COLEGIADOS
CONTADORES PÚBLICOS AUTORIZADOS

COSTA RICA TIMBRE
COLONES

Lic. Ricardo Montenegro Guillén
Contador Público Autorizado No. 5607
Póliza de Fidelidad No. 0116 FIG 7
Vence el 30 de setiembre del 2016.

San José, Costa Rica, 03 febrero del 2016.

"Timbre de Ley número 6663, por ¢1.000 del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, adherido y cancelado en el original."

Una Firma, un respaldo Web: www.carvajalcr.com

Hoy somos más de 22.000 asociados que se benefician cada día con las opciones que COOPECAJA ofrece a nivel ahorro, créditos, ayudas sociales entre muchos otros, es por ello que nos sentimos seguros que para este 2016, lograremos hacer crecer cada vez más esta gran familia con el fin de lograr las metas propuestas para los años venideros.

Lo que hemos logrado, es de todos.

Msc. Johnny Saborío León
Gerente General
COOPECAJA

CARVAJAL
Una firma un respaldo

Firma Miembro Independiente de DFK INTERNATIONAL

la administración, así como la evaluación de la presentación general de los estados financieros.

Consideramos que la evidencia de auditoría obtenida es suficiente y apropiada para expresar nuestra opinión.

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores del Sector Público Costarricense y de las Empresas del Sector Salud Costarricense, R.L.(COOPECAJA, R.L.), al 31 de diciembre del 2015, el resultado de sus operaciones, las variaciones en el patrimonio y sus flujos de efectivo por el periodo terminado en esa fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera.

Otros asuntos

Los estados financieros al y por el periodo terminado el 31 de diciembre de 2014, fueron auditados por otros contadores públicos, los cuales con fecha 31 de enero de 2015, emitieron un dictamen con opinión limpia. Los mismos estados financieros se presentan con fines comparativos. El estado de resultados integrales del periodo 2014, fue modificado en otros resultados integrales, neto de impuesto, para restablecer la comparabilidad.

Los estados financieros mencionados en este informe han sido elaborados por la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores del Sector Público Costarricense y de las Empresas del Sector Salud Costarricense, R.L.(COOPECAJA R.L.), según las disposiciones contables y normativas emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras, por lo que difieren en ciertos aspectos, con lo establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera, y no ser útiles para otros propósitos.

ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 31 DE DICIEMBRE DE 2014

CARVAJAL
Una firma un respaldo

Firma Miembro Independiente de DFK INTERNATIONAL

OPINIÓN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Al Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores del Sector Público Costarricense y de las Empresas del Sector Salud Costarricense, R. L., (COOPECAJA R.L.)

Hemos realizado la auditoría de los estados financieros que se acompañan de Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores del Sector Público Costarricense y de las Empresas del Sector Salud Costarricense, R. L.(COOPECAJA R.L.), los cuales comprenden el estado de situación financiera, al 31 diciembre del 2015, los correspondientes estados conexos de resultados, de flujos de efectivo y de variaciones en el patrimonio por el periodo terminado en esa fecha, así como un resumen de las principales políticas contables y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la administración por los estados financieros

La Administración de Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores del Sector Público Costarricense y de las Empresas del Sector Salud Costarricense, R. L., (COOPECAJA R.L.), es responsable por la preparación y presentación razonable de los estados financieros de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantenimiento del control interno relacionado con la preparación y presentación razonable de estados financieros que estén libres de errores u omisiones importantes, ya sea por fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría. Estas normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y ejecutemos la auditoría para obtener seguridad razonable de que los estados financieros no presentan errores u omisiones de importancia relativa.

Una auditoría implica efectuar procedimientos para la obtención de evidencia sobre los montos y las divulgaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores u omisiones de importancia relativa en los estados financieros, ya sea por fraude o error. Al realizar esta evaluación, el auditor considera el control interno relacionado con la preparación y presentación razonable de los estados financieros por parte de la entidad, con el objetivo de diseñar los procedimientos de auditoría que son apropiados en las circunstancias y no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye la evaluación de lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones importantes hechas por