



# INFORME ANUAL

# 2019

**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA

*Nuestros  
Héroes*

# ÍNDICE

03  
NUESTROS  
PILARES  
INSTITUCIONALES

04  
ORDEN DEL DÍA  
ASAMBLEA

05  
HIMNOS

06  
CONSEJO DE  
ADMINISTRACIÓN

23  
GERENCIA  
GENERAL

53  
COMITÉ DE  
VIGILANCIA

113  
COMITÉ DE  
EDUCACIÓN

131  
COMITÉ DE  
NOMINACIONES

139  
ESTADOS  
FINANCIEROS





# NUESTROS PILARES

## MISIÓN

En Coopecaja construimos  
EXPERIENCIAS de valor  
excepcional en todas nuestras  
RELACIONES

## VISIÓN

Ser el aliado COOPERATIVO  
más admirado por nuestra  
GENTE

### CALIDEZ

La calidez es nuestra ventaja competitiva. Creamos sonrisas en cada relación. Nos enfocamos en las relaciones, no en las transacciones.

## VALORES

### COMPARTIR LA RIQUEZA

Nuestra primera responsabilidad social es producir riqueza, no se puede distribuir pobreza. Somos ganadores, nuestro enfoque es en resultados y privilegiamos la eficiencia en el marco de una cultura de gestión de riesgos inteligentes. Creemos en crear productos y servicios socialmente rentables.

### IMPACTAR VIDAS

La posibilidad de crear cosas nuevas y ver los impactos de ello en las personas es un factor motivador por si mismo. Creemos en la perseverancia y la liberación del talento como factores claves para mejorar la oferta de productos y servicios.

# ACTOS PROTOCOLARIOS

- Himno Nacional, Himno del Cooperativismo e Himno de Coopecaja.
- Invocación.
- Saludo y bienvenida del Presidente del Consejo de Administración.
- Saludo y bienvenida del Gerente General.
- Acto entrega galardón; Bandera Azul ecológica.

## 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 XLVIII Asamblea Ordinaria de Delegados.
- 4 Elecciones de :
  - a. Consejo de Administración (4 miembros propietarios)
  - b. Comité de Vigilancia (3 miembros propietarios y 1 suplente por un año)
  - c. Comité de Educación (2 miembros propietarios)
  - d. Comité de Nominaciones (2 miembros propietarios y 1 suplente)
- 5 Presentación de informe anual:
  - a. Consejo de Administración
  - b. Gerencia General

- c. Comité de Vigilancia
- d. Comité de Educación

- 6 Devolución de excedentes.
- 7 Modificación al Estatuto.
- 8 Mociones.
- 9 Asuntos varios.
- 10 Clausura.



Johnny Saborío León, MSc.  
**Gerente General**



## 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 tu 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 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 agigantan las cooperativas  
con su real y fructífera acción  
que trasciende cual fuente creadora  
de servicio, trabajo y unión.

## HIMNO DE COOPECAJA

Unimos las ideas , unimos nuestra  
voz y así con fe y empeño  
cumplimos 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 adelante,  
entregando lo mejor.



# CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**Lic. José Luis Loría Chaves**  
PRESIDENTE

**Sra. María Ángela Arias Marín**  
VICEPRESIDENTE

**Ing. Kleiber Gabriel Rojas Varela**  
SECRETARIO

**M.B.A. Luis Demar Montero Castillo**  
VOCAL I

**Master Wendy Vargas Méndez**  
VOCAL II

**Lic. Randall Sánchez Juárez**  
VOCAL III

**Lic. Francisco Manuel Cerdas Angulo**  
VOCAL IV

**M.Sc. Robert Harbottle Quirós**  
SUPLENTE I

**Lic. Ronald Elizondo Monge**  
SUPLENTE II



# INFORME DE LABORES 2019

El Consejo de Administración presenta con satisfacción su informe anual que abarca los aspectos más relevantes de la gestión de gobierno corporativo para el periodo 2019.

Este informe confirma la posición privilegiada de nuestra organización dentro del grupo de las principales cooperativas del sector financiero nacional y esto a pesar de las dificultades y retos que enfrentamos durante el periodo. Haber mantenido una excelente posición financiera, como se indica en el informe de Gerencia, es muestra clara de que hemos hecho bien las cosas.

El 2019 estuvo lleno de incertidumbre, hubo poco crecimiento económico y mayor desempleo. Además, se debe agregar el entorno cada vez más competitivo y exigente de los mercados financieros, las normativas más restrictivas que impactan el crecimiento y los cambios disruptivos que trae la inevitable transformación digital.

Las variaciones en los hábitos de consumo de las nuevas generaciones, la presencia de competidores fuertes en la intermediación

regulada y no regulada ha obligado a ajustar el modelo de negocio y, consecuentemente, ha impactado los principales indicadores de la organización que han sido alineados por el Consejo de Administración con la misión y la visión de la Cooperativa.

Coopecaja ha mantenido sus bases sólidas por más de 49 años y, año tras año, este órgano social ha presentado con orgullo los frutos del trabajo realizado.

En ese sentido, en el 2019 se destacan específicamente las transformaciones económicas y sociales que han exigido tomar decisiones oportunas para enfrentar cada una de las situaciones que se presentaron con base en los valores institucionales, en la innovación, la excelencia y el bienestar integral de todos los que conforman Coopecaja.

Por eso, Coopecaja agradece y responde con hechos a la confianza depositada por sus asociados a la gestión administrativa para enrumbar a la cooperativa hacia un nuevo modelo de negocio.



**XLIX**  
**ASAMBLEA ORDINARIA**  
DE DELEGADOS

# I. INVOLUCRAMIENTO

## 1. Gestión del Consejo de Administración

Como órgano colegiado corresponde al Consejo de Administración la toma de decisiones dirigidas al logro de los objetivos plasmados en el plan estratégico institucional.

Durante el periodo 2019, se trabajó en cada sesión como equipo colegiado, caracterizado por la seriedad, el profesionalismo, la visión y el entusiasmo, comprometidos con hacer bien las cosas por los asociados, razón de ser de la Cooperativa. En consecuencia, el gobierno corporativo se dedicó al sostenimiento y crecimiento de Coopecaja, por medio de decisiones acertadas y orientadas al bienestar de todos, como lo demuestran los siguientes datos:

- Se efectuaron 51 sesiones: de ellas, 37 sesiones ordinarias y 14 extraordinarias.

- Se tomaron 346 acuerdos que se aprobaron con base en los criterios técnicos de los expertos de cada área de la Cooperativa o que fueron contratados externamente, así como en el análisis profundo de los miembros del Consejo; a esto se sumaron iniciativas que fueron presentadas oportunamente. El 97% de los acuerdos fue ejecutado por la alta gerencia, el 3% restante está en proceso de ejecución.

Adicionalmente, se realizaron cuatro sesiones conjuntas con la participación de todos los órganos sociales de la Cooperativa: el Comité de Vigilancia, el Comité de Educación y el Comité de Nominaciones.

## 2. Comités normativos y de apoyo a la gestión

En cumplimiento por lo establecido por la Superintendencia se nombraron los

directores del Consejo de Administración en los diferentes comités establecidos, cuyos miembros dedicaron el tiempo necesario al análisis periódico de los informes sobre la gestión de la administración y cumplieron con la asistencia a las sesiones que mensualmente se celebraron. El trabajo de los comités se muestra en las siguientes figuras:



**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS

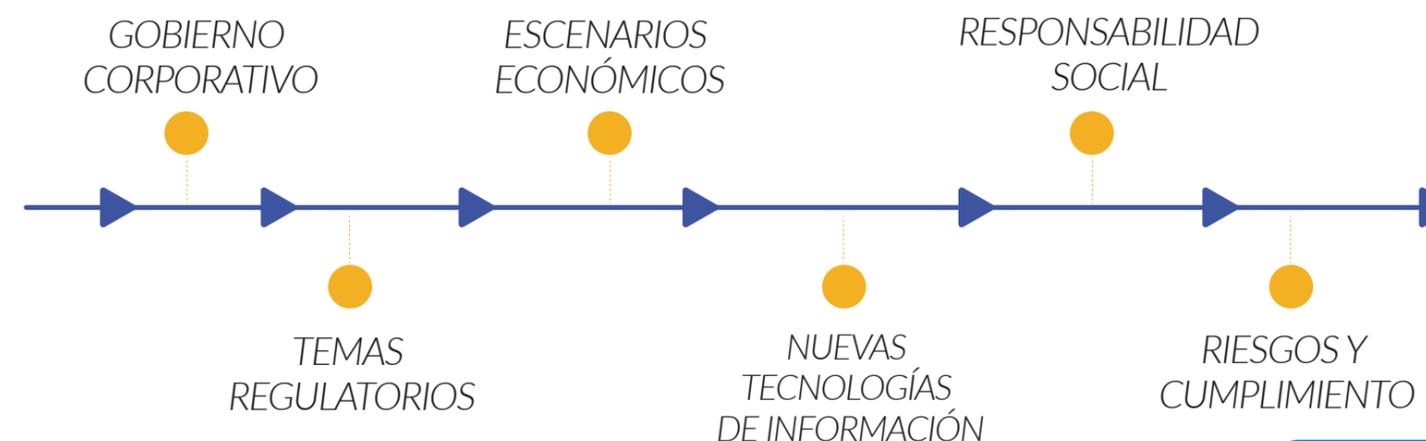


## COMITÉS DE APOYO A LA GESTIÓN



### 3. Actualización y formación

La continua transformación de la realidad mundial, del entorno económico y las finanzas requieren una constante actualización de los conocimientos relacionados con el giro del negocio de la Cooperativa. Durante el 2019 se organizaron capacitaciones de alto nivel en materia de finanzas, tecnología, normativa, entre otras, con el propósito de impulsar y servir de apoyo a las decisiones del Consejo como órgano colegiado.



## II. GESTIÓN DEL RIESGO

Como órgano de dirección y en cumplimiento con lo establecido en el Reglamento de Gobierno Corporativo, así como en los estatutos de la Cooperativa, se dio el seguimiento respectivo a los indicadores de los planes aprobados, a través de su revisión mensual.

A continuación, se exponen los aspectos más relevantes relacionados con los indicadores del presupuesto, del plan operativo y los objetivos estratégicos

### **1. Optimización de los recursos presupuestarios**

El presupuesto para el periodo fue aprobado por este órgano por un monto correspondiente a \$7.228 millones, del cual no se ejecutó el 11,5% del total al cierre de diciembre 2019, como resultado de la eficiente

gestión administrativa y políticas en control de gastos para ajustarlo a las complicaciones del entorno económico del país.

### **2. Plan anual operativo (PAO)**

Se aprobó para el periodo el plan anual operativo (PAO) de acuerdo con la estrategia y el presupuesto anuales, el cual fue controlado y analizado mensualmente para evaluar el cumplimiento presentado en los informes de la Gerencia.

### **3. Estrategia institucional**

Como órgano colegiado correspondió al Consejo aprobar el plan estratégico con las metas y los objetivos deseados para la organización. Se realizaron las revisiones y los ajustes para mejorarlo en objetivos e indicadores específicos, sensibilizando su cumplimiento con



**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS



vistas al comportamiento de la economía interna y externa, las oportunidades que brindan nuevos negocios, los avances en la transformación digital, los cambios en la normativa a la que está sujeta el sector, considerando también las estrategias de la competencia.

Se ejecutaron puntualmente ajustes y proyecciones en los meses de agosto y diciembre que permitieron alinear los indicadores con la realidad económica del país. El informe sobre el cumplimiento de los indicadores lo presentó semestralmente la Gerencia al Consejo con el fin de tomar las decisiones oportunas en estrategia de competitividad y crecimiento, así como evaluar la gestión de la Gerencia y sus equipos de trabajo.

#### **4. Excedentes**

A pesar de la coyuntura económica complicada que vivimos en el transcurso del año, Coopecaja logró mantenerse en los primeros lugares del sector financiero nacional en generación de excedentes. Se sobrepasaron los \$2.593 millones en excedentes netos, lo que demuestra una gestión eficaz en el control de gastos y administración de los recursos.

## 5. Ahorros e inversiones a plazo

En obligaciones con el público, se lograron \$4.921 millones más que en el periodo anterior, una suma histórica que ya acumula \$39.504 millones y un crecimiento del 14,2%, que es producto de la confianza del ahorrante en la solidez de su Cooperativa.

## 6. Líneas de crédito

Estando inmersos en la dinámica de la intermediación financiera regulada, Coopecaja se dedicó en el periodo 2019 a la consecución de fondos para atender las necesidades crecientes de sus asociados en créditos hipotecarios y de consumo. Producto de esta labor, se consiguieron créditos por un total de \$15.650 millones con entidades importantes como el Banhvi, Infocoop y el Banco Popular.

## 7. Cancelación de deudas

Con la decisión del Gobierno de la República, de bajar la reserva de liquidez en dos puntos porcentuales, la Cooperativa recuperó suficientes recursos que tenía invertidos en el Banco Central. Por lo que el Consejo de Administración tomó la decisión de utilizar esos recursos para la cancelación del saldo del crédito utilizado para la construcción del edificio nuevo, así como el pago de un crédito en dólares para disminuir el riesgo del tipo de cambio.

Con esta decisión, se ahorró la cooperativa \$2.525 millones en intereses, que es el monto que se habría tenido que pagar de haber continuado con las operaciones mencionadas.



**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS



## **8. Recurso Humano**

Debido al crecimiento y la expansión de los servicios, Coopecaja ha continuado con el proceso de actualización de todos los colaboradores, quienes se capacitan año a año en áreas trascendentales del negocio para mantenerse de acuerdo con la estrategia de la organización. Las capacitaciones se efectuaron de acuerdo al plan anual que aprueba el Consejo de Administración.

## **9. Gestión con la Alta Gerencia**

El éxito que ha tenido Coopecaja a través de los años radica en el adecuado gobierno corporativo que el Consejo mantiene, con el apoyo a la gestión de la administración para lograr los objetivos estratégicos.

## **10. Colocación de crédito**

El órgano de dirección de Coopecaja, en su búsqueda por mitigar los riesgos de morosidad en la cartera crediticia, tomó

decisiones dirigidas a establecer los límites y requisitos en el otorgamiento de créditos, como parte de su responsabilidad en el mantenimiento de una cartera con base en los parámetros que exige la SUGEF.

## **11. Evaluación de desempeño**

Como parte del cumplimiento normativo del acuerdo SUGEF16-16 Reglamento de Gobierno Corporativo, el órgano de dirección evaluó el desempeño de los colaboradores que dependen del Consejo de Administración. La evaluación realizada al Gerente, al Auditor Interno, al Oficial de Riesgos y a la Oficial de Cumplimiento dio resultados satisfactorios acordes con los requerimientos de la Cooperativa y las expectativas para estos puestos claves y estratégicos.

## 12. Gestión de Riesgos y Cumplimiento

Los comités de Riesgos, Tecnologías de Información y Auditoría, 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, gestionaron y monitorearon cada uno de los riesgos establecidos en la normativa regulatoria.

Además, se dio seguimiento a temas de gran relevancia, por ejemplo, se analizó la situación país con relación al tipo de cambio, se discutieron los indicadores de suficiencia y el compromiso patrimonial para la toma de decisiones de forma preventiva y efectiva. De igual manera, se monitorearon las tendencias tecnológicas del mercado y los nuevos negocios.

Asimismo, se le dio seguimiento a los informes presentados por la Auditoría Interna, Oficialía de Riesgos, TI y Cumplimiento. También se ajustaron, según correspondió, las políticas

vigentes sobre prevención, dirección y control de actividades de legitimación de capitales con el Comité de Cumplimiento y la Oficialía de acuerdo con la Ley 8204. Se reestructuró el Área de Riesgos con la contratación de un profesional experto y con amplia experiencia, para el adecuado cumplimiento en la gestión de riesgos de manera integral y especializada.

## 13. Auditorías Externas

Durante el periodo 2019, el Consejo de Administración, con el respaldo de los comités de apoyo, así como de la Alta Gerencia, aprobó las auditorías externas para las áreas Financiera, Riesgos, Normativas, Cumplimiento y Calificadora de Riesgos, con el fin de velar por el acatamiento de los procedimientos internos establecidos y las normativas exigidas por las instituciones supervisoras. Todos los informes mostraron resultados satisfactorios, los cuales fueron aceptados por parte de este órgano de dirección una vez presentados por las firmas contratadas para la auditoría.



**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS



## 14. Estatutos

Los estatutos de Coopecaja con los cambios propuestos y aprobados por esta asamblea en mayo del 2019, se encuentran en proceso de ratificación por parte de la SUGEF, así como del Ministerio de Trabajo. En cuanto sean ratificados, se implementará su modificación y aplicación a los reglamentos, políticas y procedimientos, así como también su cumplimiento en la operativa del negocio.

## 15. Supervisión

Como responsables de velar por el cumplimiento de la normativa de los entes supervisores, el Consejo de Administración validó la presentación de los informes requeridos según la periodicidad establecida.

## 16. Organismos de integración

Coopecaja es miembro activo de COST, empresa de Tecnologías de

Información, CENECOOP entidad que apoya en capacitación, CONACOOOP como organismo de representación política de las cooperativas que lo integran y la CCC-CA con participación a nivel de Centro América, el Caribe y Sur América, que brinda capacitación y transferencia de tecnologías y conocimiento.

También pertenece a FECOOPSE, federación que representa y defiende los intereses del cooperativismo; además, recientemente se integró a FEDEAC, federación de las cooperativas de ahorro y crédito que resguarda y busca fortalecer sus intereses.

Adicionalmente, se tiene participación en el Fondo de Garantía de Ahorro CONFIA, integrado por las cooperativas más grandes del país, cuyo propósito principal es asegurar el pago del dinero de los ahorrantes.

## 17. Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social (CENDEISSS)

Es satisfactorio informar que Coopecaja acumula dos años administrando de forma exitosa los recursos del CENDEISSS, centro que gestiona el 8% del salario base catorcenal del residente o especialista en ciencias de la salud, más sus rendimientos durante el periodo de vigencia del contrato de Retribución Social, garante para la CCSS ante el eventual incumpliendo de ese contrato.

A diciembre 2019, cuenta con un acumulado de \$7.316 millones y casi 2 mil profesionales en ciencias de la salud disfrutando de una excelente rentabilidad.

## 18. Alianza con Gredos San Diego Cooperativa

Como parte del proceso de estudio de nuevos modelos para hacer negocios, el Consejo de Administración firmó un convenio marco con Gredos San Diego Cooperativa de Madrid, España, por medio del cual se podrá incursionar en capacitación de alto nivel para los delegados, colaboradores y dirigencia de la Cooperativa. Asimismo, esa alianza permitirá evaluar proyectos conjuntos para el cuidado de adultos mayores en residencias, durante el día y la noche, entre otros beneficios.



## 19. Nuevos puntos de servicio

El Consejo de Administración aprobó la apertura de dos nuevos puntos de servicio, uno ubicado en Pérez Zeledón y el otro en la provincia de Limón, en respuesta a las necesidades de los asociados de las zonas, como parte de la estrategia de crecimiento y cobertura.

Ambos puntos están acondicionados con toda la comodidad, seguridad y tecnología que nos caracteriza para brindar a los asociados de las zonas todos los servicios y beneficios acostumbrados.



## 20. Cafés Cooperativos

El Consejo de Administración como órgano de dirección, con el objetivo de establecer una relación más cercana con los delegados, implementó la iniciativa denominada Cafés Cooperativos, conformados por reuniones pequeñas para brindar más profundidad a temas relevantes y estratégicos con los representantes de los asociados. Estos encuentros se ejecutaron con éxito en zonas

estratégicas a lo largo y ancho del país, contando con la participación de los miembros de todos los órganos sociales y equipo gerencial.

Esto ha permitido generar sinergias y conocimiento detallado sobre las necesidades que requieren los asociados como usuarios, desde el punto de vista de los delegados como representantes de sus zonas regionales y centros de trabajo, con el objetivo de brindar soluciones que generen

servicios eficientes como respuesta a esas necesidades.

Además, en estas reuniones se presentaron datos relevantes sobre la dinámica de la economía actual en el sector financiero, que se analizó detalladamente con los delegados para valorar, escuchar recomendaciones y definir estrategias integrales contempladas en el proceso de apertura al sector privado, gestión iniciada hace más de dos años, que

contó con el apoyo y grandes aportes por parte de los delegados.

Se realizaron ocho reuniones de Cafés Cooperativos, con la participación activa de 266 delegados; un 91% de cobertura del total de los miembros de la asamblea, muestra del compromiso que los delegados tienen con el desarrollo y crecimiento de la Cooperativa.



### III. PROYECCIONES PARA EL 2020

#### 1. Tarjeta de débito y crédito

El Consejo de Administración, en sintonía con la modernización y puesta en marcha de nuevos servicios para nuestros asociados, solicitó a la Gerencia un estudio para la implementación de las tarjetas de débito y crédito de Coopecaja. El estudio fue aprobado en agosto y en mayo del 2020 se entregarán las tarjetas de débito, y para finales de año las de crédito.

#### 2. Análisis de nuevos negocios

En los últimos dos años, el Consejo de Administración ha analizado la conveniencia de diferentes negocios con el fin de diversificar el portafolio de servicios de Coopecaja y permitir la generación de nuevos recursos, productos y servicios para beneficio de los asociados y sus familias.

Además de la educación privada, se ha considerado que los seguros, el área de la salud, el descuento de facturas, los servicios fúnebres y tecnológicos constituyen oportunidades de negocios donde se podría aplacar la merma en la generación de ingresos producto del debilitamiento de los márgenes de acción y rentabilidad propios del entorno cada vez más competitivo de los intermediarios financieros cooperativos.

#### 3. Responsabilidad Social Empresarial

Para el 2020 la Cooperativa se ha inscrito en el programa Bandera Azul Ecológica para obtener el galardón que la defina como empresa comprometida con el ambiente. El Consejo de Administración tiene muy clara la necesidad de contribuir, como empresa





**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS

cooperativa, a la lucha contra el cambio climático, en consecuencia, desde el 2019 se iniciaron acciones con ese objetivo, algunas de las más importantes son; sustitución de la flota vehicular, adquisición de vehículos híbridos, edificio con sistemas inteligentes para el ahorro de recursos, políticas de cero papel, digitalización de procesos, capacitación sobre conciencia ecológica, gestiones de reciclaje, Asamblea de Delegados con galardón Bandera Azul, Ecológica, entre muchas otras.

#### **4. Estructura Organizacional**

Se espera concluir de manera exitosa la puesta en marcha de la nueva estructura organizacional, que se empezó en el 2019 con el fin de posicionar a la Cooperativa como una empresa de alto nivel ejecutivo, para alinear la estrategia y las exigencias de mercado con el equipo humano idóneo.

#### **5. Transformación Digital**

Con el propósito de mejorar en tecnología e innovación, en el 2020 se han invertido importantes recursos en la gestiones de transformación digital, implementando nuevas tecnologías y asegurando los cambios necesarios en la mentalidad y las formas de operar de la organización para optimizar procesos productivos e incorporar novedosos procedimientos de hacer negocios incrementando las interacciones con los asociados actuales y futuros, pues por ser la razón de ser de la Cooperativa, su participación en la transformación digital facilitará las suficientes competencias para permanecer en el mundo globalizado de los negocios.

Las principales ventajas que aportará esta transformación serán:

- Mayor conocimiento de los asociados para satisfacer y cubrir sus necesidades de manera personalizada.
- Mejora en la comunicación con los asociados, a través de un proceso más efectivo.
- Incorporación de la experiencia positiva del asociado.
- Reducción de costos operativos.
- Generación de mayor satisfacción de los asociados.
- Identificación de nuevas oportunidades de negocio.
- Descentralización del trabajo.
- Mayor y mejor posicionamiento de la cooperativa.
- Impulso a la cultura de innovación.
- Mayor conexión con las expectativas de las nuevas generaciones.

## **6. Autorizados como entidad del Sistema de Banca para el Desarrollo**

Coopecaja fue autorizada como ventanilla de Banca para el Desarrollo. Por eso, en el 2020 se refuerza la colocación de líneas de crédito dirigidas a la pequeña y mediana empresa, recursos en condiciones favorables para todos aquellos asociados que decidan convertirse en pequeños emprendedores. Actualmente, se ha capacitado en la Universidad Estatal a Distancia (UNED) a los colaboradores que prestarán este servicio.



## IV. CONCLUSIONES

Durante el 2019 los retos y dificultades estuvieron presentes en la dinámica económica del país, es nuestra obligación el gestionar de forma estratégica y eficiente para transformarlos en oportunidades de crecimiento y fortalecimiento de la cooperativa, con el apoyo de todos los protagonistas de esta gran organización.

Una circunstancia importante de considerar son las condiciones de la economía de los costarricenses producto de la entrada en vigencia de la ley fiscal que produjo una desaceleración en la colocación de créditos en el sector público, que atraviesa una desmejora en su situación económica, además de la incertidumbre que genera el posible cierre de algunas instituciones y la amenaza de la ley del empleo público.

No es ajeno a la Cooperativa el límite a rebajos por planilla hasta por ₡191 mil aunado a un entorno de negocios cada día más competitivo, con normativas más restrictivas y asociados con mayor nivel de exigencia. Aun así y a pesar de las dificultades, los resultados permitirán a Coopecaja entregar excedentes netos por casi ₡2.600 millones.

El Consejo de Administración reitera su compromiso de seguir explorando nuevas alternativas de negocios que generen ingresos diversos para no depender solo de la captación de ahorro y colocación de crédito, lo que considera que sería un grave error. La entidad seguirá empeñada en innovar, reinventarse y generar toda una transformación digital y organizacional necesaria para mantener a Coopecaja entre los mejores actores financieros del país.



**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS



**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS

El gobierno corporativo es consciente de su labor en la toma de decisiones asertivas, dirigidas a generar valor para nuestra cooperativa y a apoyar a la administración en el logro del Plan Estratégico Institucional.

Cada decisión que tomó el Consejo estuvo apegada al ordenamiento legal, tanto externo como interno, lo que significó la puesta en marcha de buenas prácticas basadas en la transparencia y el deber de cuidar los recursos y la lealtad hacia los asociados.

El Consejo de Administración agradece a todo el equipo gerencial por su trabajo eficiente y enfocado en cumplir los retos propuestos por parte de los delegados, del Consejo de Administración y de los demás órganos sociales con el objetivo de mejorar como organización cooperativa.

# COMITÉ GERENCIAL

**MBA. José Antonio Moreira Cabalceta**  
ADMINISTRATIVO

**Lic. Maureen Camacho Solano**  
CONTABILIDAD

**Lic. Sergio Hernández Pérez**  
CONTRALOR NORMATIVO

**MBA. Diego Benítez Alfaro**  
COMERCIAL

**MBA. Oscar Aguilar Montero**  
CRÉDITO

**MSc. Johnny Saborio León**  
GERENTE GENERAL

**Lic. Gilberto González Salazar**  
AUDITORÍA

**MBA. Franklin Jiménez Ramírez**  
FINANCIERO

**MBA. Esteban Marín Vargas**  
RIESGOS

**MSc. Sujeyny Gamboa Mendoza**  
RELACIONES CORPORATIVAS

**Lic. Jorge Iván Arroyo Torres**  
T.I.

**Bach. Isabel Barrantes Bonilla**  
TESORERÍA

**Lic. Sandra Carvajal Juárez**  
OPERACIONES

**MBA. Elizabeth Morales Rivera**  
SUB- GERENTE

**Lic. Mayra Chaves Hernández**  
LEGAL

**Lic. María Mesén Román**  
RECURSOS HUMANOS

**Lic. Karen Espinoza Sánchez**  
CUMPLIMIENTO

**MSc. Fanny Aguirre Solano**  
COBROS

*Sentadas, de izquierda a derecha*

*De pie, de izquierda a derecha*



**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS

## INFORME DE LABORES 2019

El 2019 fue un año especialmente complejo no solo para Coopecaja, sino para todo el sector cooperativo de ahorro y crédito. El país sufrió una desaceleración económica y aumentó el desempleo. También, con la entrada en vigencia del Impuesto al Valor Agregado (IVA), mermaron la liquidez y la capacidad económicas, de nuestros asociados, a lo que se sumó la incertidumbre por el futuro de algunas instituciones públicas nacionales en proceso de cierre, absorción o reestructuración.

Además, la penetración en nuestro segmento principal de mercado de otros actores financieros regulados ha comprometido significativamente el nivel de endeudamiento de los asociados, su liquidez y calidad de vida; eso nos ha llevado a que el proceso de aprobación de créditos sea cada vez más riguroso afectando el crecimiento de nuestra cartera de los ahorros y, por ende, de nuestros indicadores financieros.

Todos estos factores nos mantuvieron muy ocupados durante el año en la aplicación de estrategias para resolver una a una las dificultades junto con los órganos directivos y como equipo, todos los que trabajamos en nuestra querida cooperativa.

Gracias a esto, y a pesar de todos los obstáculos, cerramos el periodo muy satisfechos por los resultados que estamos entregando a la Asamblea y a nuestros asociados, que son el centro y la razón de ser de Coopecaja.

El 2020 nos reta a ser mejores y a continuar creciendo juntos como familia Coopecaja.

MSc. Johnny Saborío León  
**Gerente General**

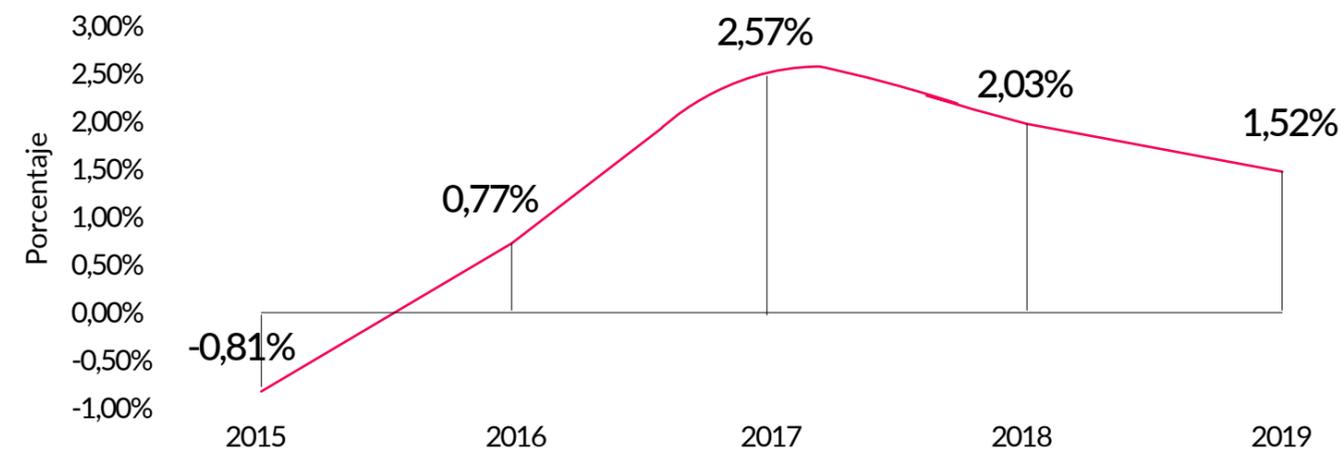
# 1. LA ECONOMÍA DURANTE EL 2019

La economía nacional sufrió una desaceleración producto de la entrada en vigencia de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, conocida como reforma fiscal. El índice de precios al consumidor (IPC) registró una tasa anual de 1,52% que, en comparación con el 2018, confirma esa tendencia a la baja de nuestra economía, tal y como se puede observar en el Gráfico 1.

## GRÁFICO 1

Evolución del índice de precios al consumidor (Inflación)

2015-2019



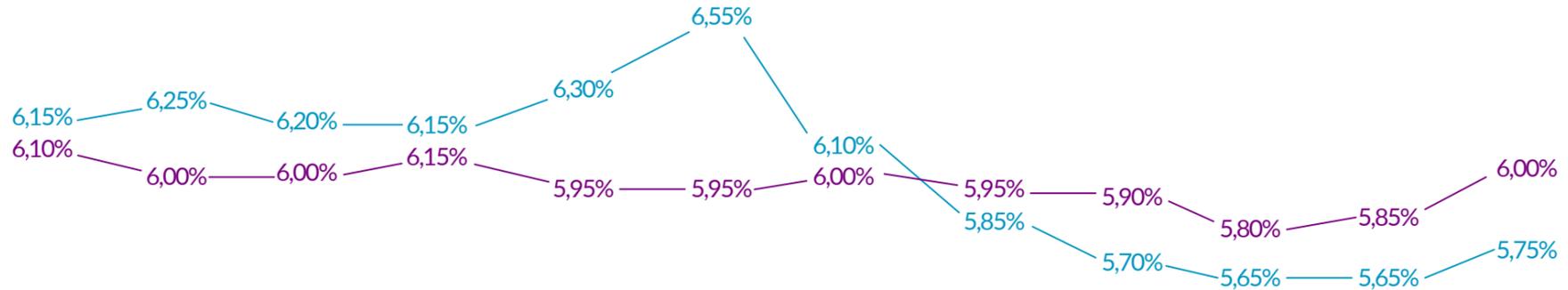
Fuente: Página BCCR





En el Gráfico 2 se aprecia la estabilidad de las tasas de interés durante el periodo 2019 comparado con el año anterior. Se pronostica que, de no suceder alguna situación fuera de control, las tasas se mantendrán a la baja para el 2020.

**GRÁFICO 2**  
EVOLUCIÓN DE LA TASA BÁSICA PASIVA  
2018-2019



|                | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO  | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SETIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|----------------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-----------|---------|-----------|-----------|
| ----- AÑO 2018 | 6,10% | 6,00%   | 6,00% | 6,15% | 5,95% | 5,95% | 6,00% | 5,95%  | 5,90%     | 5,80%   | 5,85%     | 6,00%     |
| ----- AÑO 2019 | 6,15% | 6,25%   | 6,20% | 6,15% | 6,30% | 6,55% | 6,10% | 5,85%  | 5,70%     | 5,65%   | 5,65%     | 5,75%     |

Fuente: Página BBCR

## 2. PRINCIPALES ALCANCES

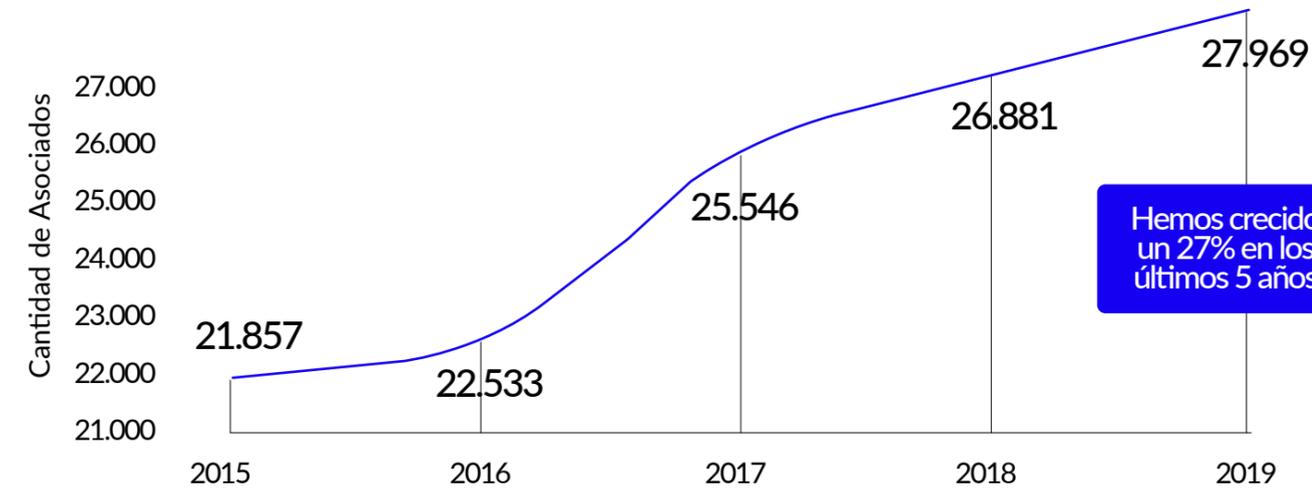
### Crecimiento de la base asociativa

Logramos concluir el 2019 con 27.969 asociados activos, que integran nuestra base asociativa. Eso significa 27% de crecimiento en el último quinquenio. (Gráfico 3)

### Capital Social

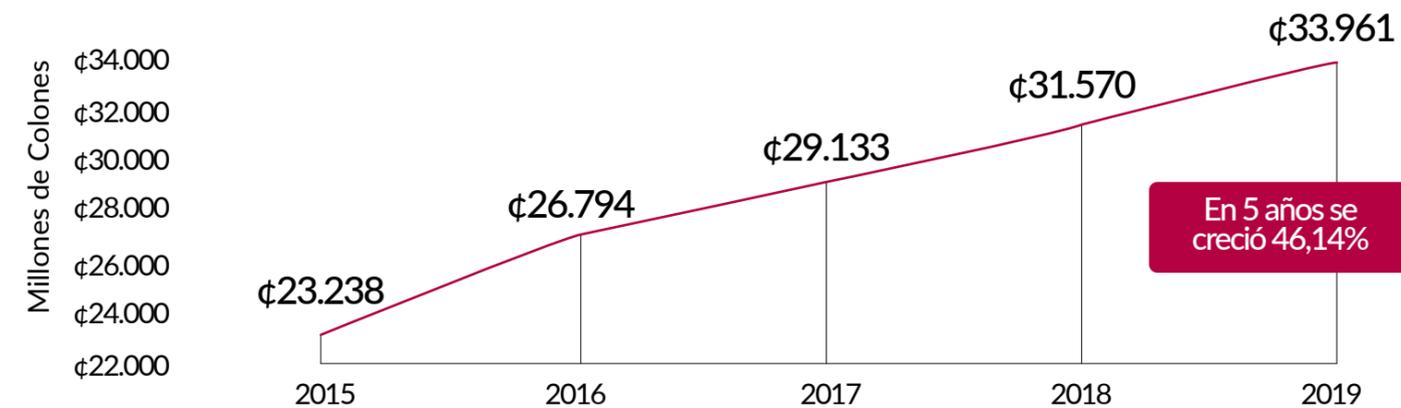
Los aportes de capital de nuestros asociados siguen creciendo: un acumulado de \$33.961 millones y un crecimiento de 46,14% en los últimos cinco años muestran con claridad la confianza en la solidez de nuestra cooperativa. (Gráfico 4)

**GRÁFICO 3**  
Evolución del Crecimiento de Asociados  
2015-2019



Fuente: Departamento comercial

**GRÁFICO 4**  
Evolución del Capital Social  
2015-2019



Fuente: Estados Financieros Auditados



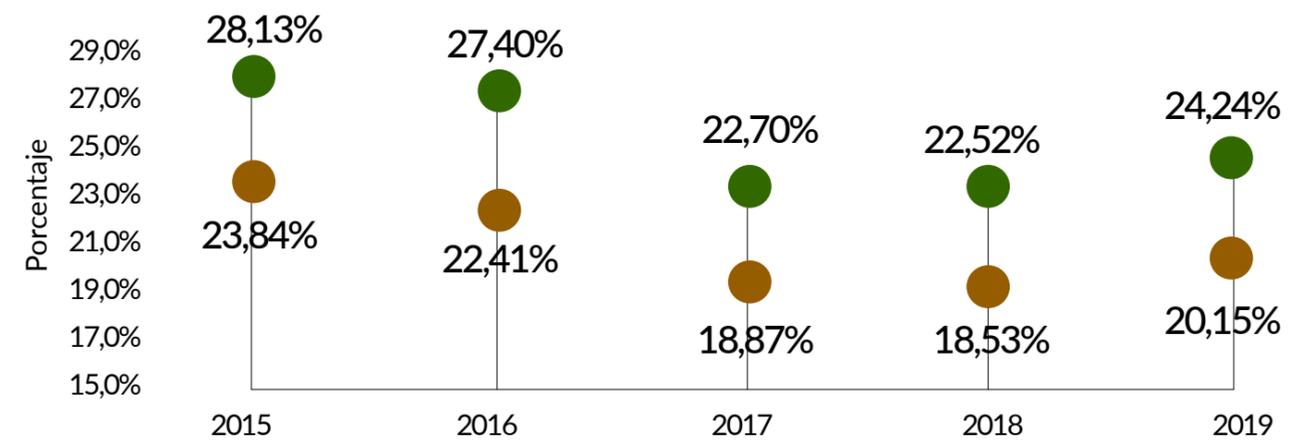


## Patrimonio

El crecimiento registrado en el capital social y la solidez de nuestras reservas patrimoniales nos permitieron mantener un excelente indicador de suficiencia patrimonial de 20,15% (la normativa requiere como mínimo 10%). Lo mismo sucede con la relación entre el patrimonio y el activo total, lo que evidencia una excelente gestión en el fortalecimiento de nuestros indicadores de solidez patrimonial y una adecuada administración del riesgo como se muestra en el Gráfico 5.

### GRÁFICO 5

Comparativo de Indicadores de Suficiencia Patrimonial y Patrimonio/Activo Total  
2015-2019



Fuente: Dpto. Financiero

— Suficiencia Patrimonial — Patrimonio/Act. Total

## Mantenemos la confianza de nuestros asociados

La preferencia por nuestra cooperativa y las tasas competitivas permitieron que las inversiones a plazo de nuestros asociados crecieran en ₡4.921 millones en el último año. El Gráfico 6 muestra el crecimiento de 125% de los ahorros a plazo en los últimos 5 años reflejo de la confianza de los asociados en Coopecaja.

### GRÁFICO 6

Evolución de Certificados de Inversión

2015-2019



Fuente: Depto. Financiero

## La cultura del ahorro

Los productos de ahorro programado han tomado fuerza en los últimos 5 años con un incremento del 41,36%, producto del esfuerzo en incentivar la cultura del ahorro en los asociados y sus familias tal y como se muestra en el Gráfico 7.

### GRÁFICO 7

Crecimiento de Ahorros

2015-2019



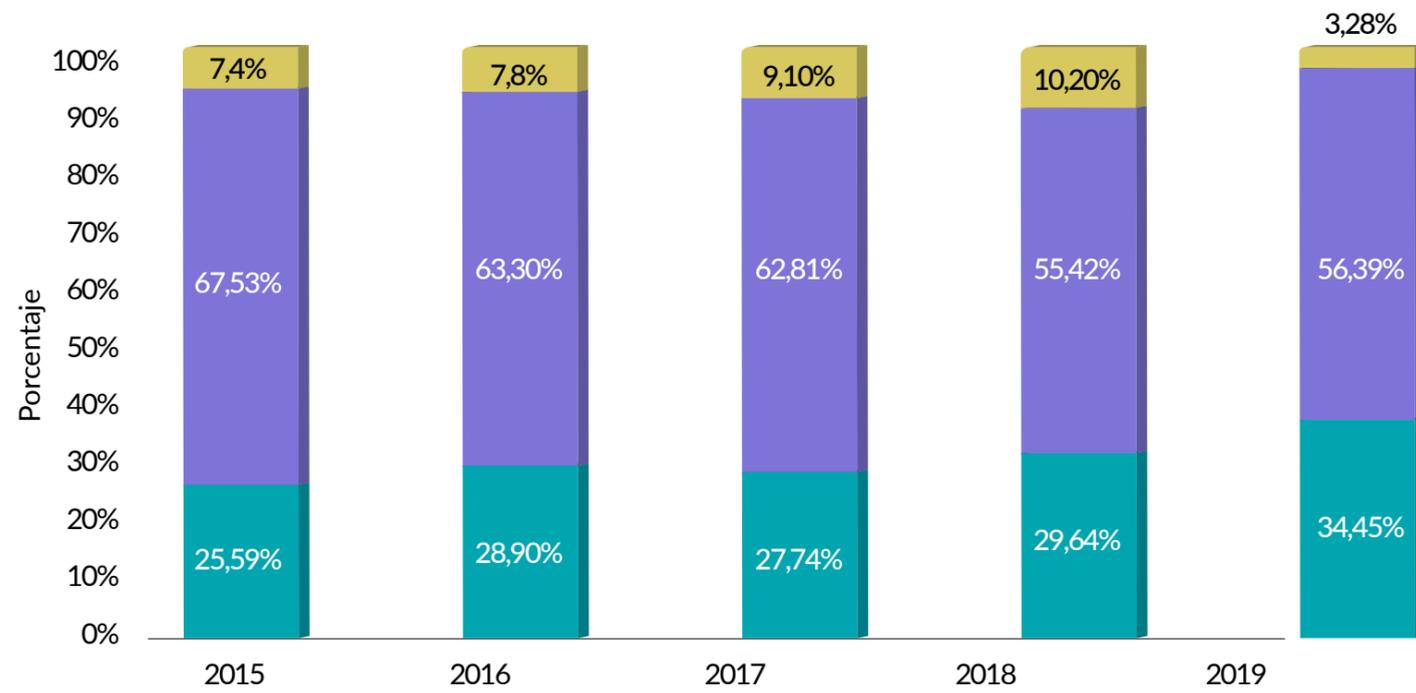
Fuente: Depto. Financiero

## Pasivo con costo

El aumento de la captación a plazo nos ha permitido mejorar la estructura del pasivo con costo, disminuyendo la dependencia de recursos de entidades financieras. Esta tendencia se muestra en el Gráfico 8, donde se aprecia un incremento en captaciones de 25,59% a 34,45% en los últimos cinco años.

### GRÁFICO 8

Comparativo de la estructura del pasivo con costo  
2015-2019



Fuente: Página SUGEF

- Captaciones a plazo con el público/Pasivo con costo
- Obligaciones con entidades financieras del país/Pasivo con costo
- Obligaciones con entidades financieras del exterior/Pasivo con costo





## Adecuado calce de plazos

Coopecaja cuenta con una excelente posición de liquidez según el indicador en calce de plazos, la cual señala que el índice acumulado a 30 días fue de 2,11 de recuperación de activos productivos por cada \$1 de vencimiento de pasivos con costo, mientras que el índice acumulado a 90 días fue 1,07 de recuperación de activos productivos por cada \$1 de vencimiento de pasivos con costo; ambos índices fueron superiores a los requeridos por la normativa 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.

- CALCE DE PLAZOS DE 30 DÍAS
- NORMATIVA REQUIERE DE 1 VEZ

**3,83**

**1,91**

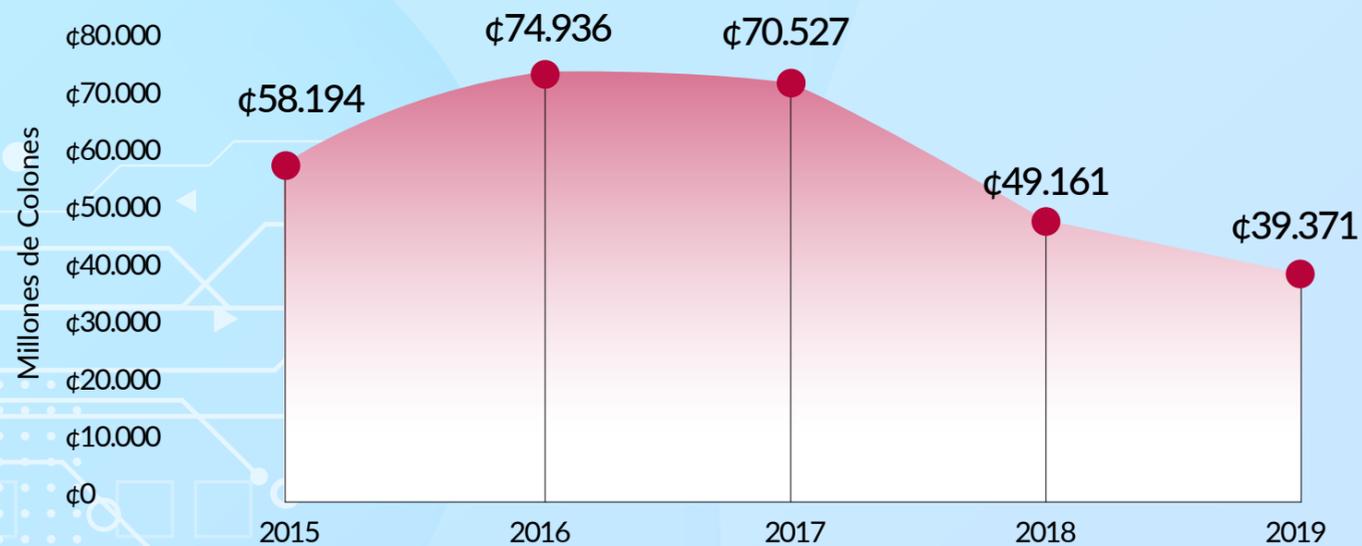
- CALCE DE PLAZOS DE 90 DÍAS
- NORMATIVA REQUIERE DE 0,85 VECES

## Colocación de Crédito

Desde el 2017 y durante el 2019, Coopecaja realizó un cambio en la estrategia de negocio, enfocándose en mejorar la calidad de la cartera crediticia, acorde con el nivel de endeudamiento de nuestros asociados, procurando disminuir el riesgo de morosidad y cumpliendo con la normativa que nos exige el ente regulador, como respuesta a la realidad económica del país. Así, se colocaron en el periodo ₡39.371 millones como lo muestra el Gráfico 9.

### GRÁFICO 9

Colocación anual de Cartera de Crédito  
2015-2019



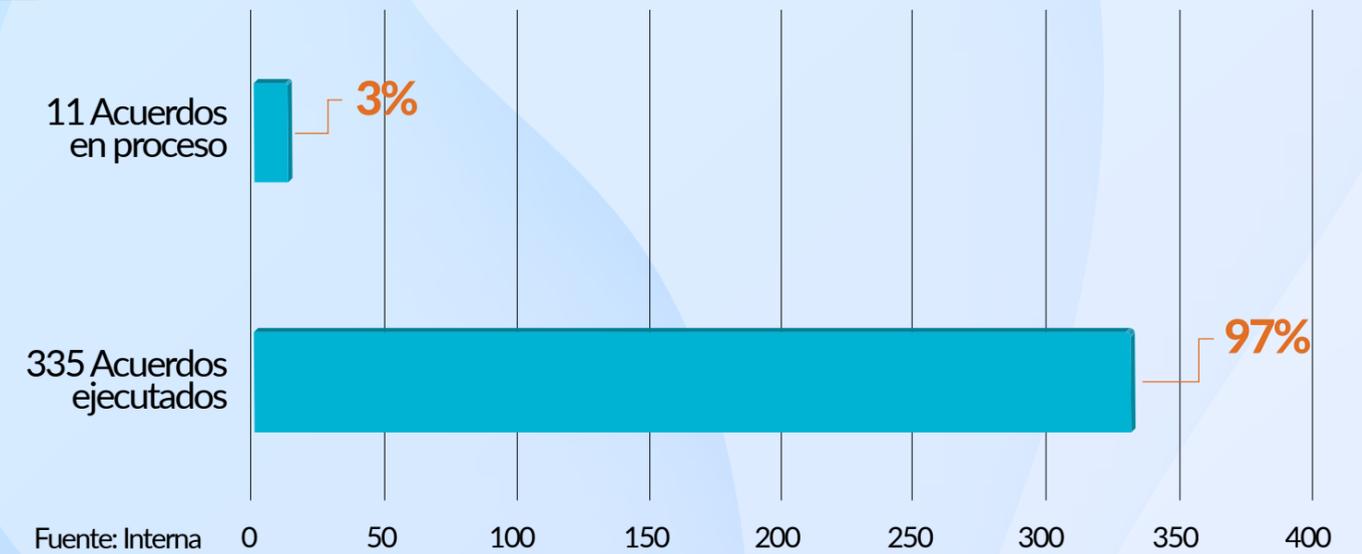
Fuente: Gestión Comercial

## Gestión Gerencial

Una de las funciones de la Gerencia es el cumplimiento de acuerdos aprobados por el Consejo de Administración. Gracias al excelente equipo de trabajo y la eficacia en la ejecución, la Gerencia obtuvo una efectividad de cumplimiento del 97% de un total de 346 acuerdos. Los restantes acuerdos están actualmente en proceso de ejecución.

### GRÁFICO 10

Acuerdos Diciembre  
2019



Fuente: Interna

### 3. LOS PRINCIPALES LOGROS DEL 2019

- Se concretaron con éxito gestiones relacionadas con el nuevo edificio, desde el punto de vista contractual, financiero, así como detalles de infraestructura y red informática. Adicionalmente, se habilitó el parqueo anexo para comodidad de los asociados que visitan las oficinas centrales.
- A nivel de software, se implementó el CRM para gestionar las relaciones con los clientes en plataforma Oracle que mejorará el servicio y seguimiento de cada uno de los trámites que efectuemos con los asociados.
- Con el acompañamiento de la Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial y Accenture, líder mundial en la prestación de servicios de consultoría tecnológicos, se accedió al programa DigiLab Finance de aceleración de transformación digital

que ayudará a Coopecaja a impulsar, precisamente, su transformación digital y definirá la hoja de ruta integral, que estará lista a finales de junio 2020. De ese modo, se optimizarán los procesos, se mejorará la competitividad y se ofrecerá más valor agregado a nuestros asociados.

- Con el fin de diversificar el portafolio de productos y servicios, se inició el análisis de nuevos modelos de negocio que le darán valor agregado a la Cooperativa, como educación, salud, seguros y servicios funerarios.
- Se abrieron dos nuevos puntos de servicio en Pérez Zeledón y Limón para brindar atención personalizada a los asociados de esas zonas, los cuales se abrieron al público en enero 2020.
- Se trabajó en la implementación de los productos de tarjetas de débito y crédito, próximas a ser lanzadas al mercado.





- Otro logro importante de destacar fueron los excelentes resultados que se obtuvieron con el programa de Cesantía, el cual generó durante el periodo una utilidad de \$1.329 millones equivalente al 9,46% en rentabilidad, siendo este el mejor año en resultados desde que se inició este gran proyecto. Estos resultados son el logro del excelente manejo que realiza la administración de la cesantía de los trabajadores de la CCSS, y las demás instituciones con las que se han realizado nuevos convenios para la administración de esa garantía laboral.

- El 2019 fue muy importante para el capital humano tal y como se desglosa a continuación:

Uno de los logros más significativos fue la mejora en el índice de satisfacción de los colaboradores que alcanzó 86%, dos puntos más alto que el año anterior y por cuarto año consecutivo el índice de satisfacción de nuestros colaboradores mejoró, lo cual es el resultado de un adecuado

ambiente de trabajo y del valor que se le da al capital humano en Coopecaja.

Se implementó el programa de salud ocupacional que culminó con la inscripción de la oficina de salud ocupacional de Coopecaja ante la comisión nacional respectiva para el bienestar de todos los colaboradores.

En conjunto con una empresa de consultoría externa se analizaron las funciones y mejoras de la estructura organizacional en relación con la estrategia de la empresa.

Se capacitó al 100% del personal, lo que ha permitido la actualización y desarrollo del talento humano mediante la creación de planes de formación enfocados en los perfiles de los puestos, para potenciar sus habilidades técnicas y blandas.

- La gestión de recaudación, cobros y planillas se ha transformado en los últimos años, de ahí que el Área de Cobros se haya renovado y ajustando



mediante una reestructuración integral, con el objetivo de modernizar su gestión y alinearla a las nuevas necesidades para la recuperación de la cartera crediticia. Este esfuerzo ha permitido fortalecer el proceso de cobros al hacerlo más robusto y dinámico, de manera que el asociado cuente con los canales precisos para poder atender sus obligaciones como asociado utilizando la tecnología y los diversos mecanismos para adecuarse a las nuevas realidades del negocio.

- Esta transformación del Área de Cobros ya empezó a dar sus primeros frutos y entre los resultados por resaltar está la campaña para mejorar las condiciones de las operaciones crediticias, con la cual se logró recuperar más de \$1.185 millones de cuentas morosas.
- También con el fin de lograr un equilibrio en el estilo de vida de nuestros asociados, efectuamos un esfuerzo intensivo para brindarles educación financiera mediante charlas dinámicas que permitieran el desarrollo

de conocimientos y herramientas para el uso correcto de nuestros productos y servicios, además de la comprensión de niveles sostenibles de endeudamiento reflejados en una cartera de crédito sana.

- En el periodo 2019, se aplicó exitosamente la deducción de planilla de 84 convenios de acuerdo con los cronogramas de pago de cada institución. Al proceso tradicional de rebajo por planilla incorporamos la domiciliación a través de SINPE para la recuperación oportuna de la cartera de crédito con los asociados que no tienen convenio de deducción y aquellos que pasaron a laborar al sector privado. Adicionalmente, se gestionó la adecuada administración de la cesantía de 12 instituciones.
- Mejoramos nuestros canales de comunicación para brindar un servicio inmediato a los asociados con acciones efectivas de mercadeo según se detalla en el siguiente infográfico:

4.245 visitas a página de preguntas frecuentes

6.305 consultas atendidas en Chat de la página web

Sistema de citas en línea con ejecutivos y atención virtual por videoconferencia.

95.000 llamadas atendidas

Se fortaleció el servicio de WhatsApp para consultas en tiempo real de asociados

28.934 correos electrónicos atendidos

Pagos electrónicos en tiempo real desde el Departamento de Operaciones.

2.569 créditos con técnicas digitales

SINPE Móvil para transacciones por mensajería SMS

705 aperturas de ahorros por medios digitales

Transformación Digital:

- Nuevo sitio web transaccional
- App transaccional
- Servicios en la nube
- Chat bots
- Digitalización procesos

## ALCANCE DE NUESTROS CANALES

- Además de los canales digitales, el 2019 fue un año durante el cual pusimos especial énfasis en los datos y la segmentación, por eso, se dieron los primeros pasos para la creación de un equipo de Inteligencia de Negocios (BI) con el propósito de conocer mejor el perfil de los asociados de nuevo ingreso, renunciantes, de reingreso y de aquellos que administran con nosotros su cesantía. Fue con base en el análisis de la información extraída que pudimos evitar la renuncia de más de 1.000 asociados con una retención mayor a \$5.154 millones en productos que generan una rentabilidad mensual promedio de \$42 millones.
- Con la primicia de que nuestros asociados son el "centro" de la Cooperativa, impulsamos un programa de servicio al cliente interno y externo para consolidar la cultura de servicio a través de capacitaciones, mediciones y evaluaciones tipo cliente incógnito
- Sistema de Gestión de Asamblea (SGA). Junto con el Comité de Nominaciones se gestionó el proyecto de implementación de la nueva plataforma web para las actividades propias de la Asamblea General de Coopecaja con funciones tales como control del cuórum, uso de la palabra y votaciones de los órganos sociales. El nuevo servicio podrá ser accesado por los delegados desde sus teléfonos inteligentes, además, cuenta con mecanismos de seguridad apropiados para garantizar la transparencia del servicio.
- Otro de los grandes logros fue convertimos en ventanilla autorizada del Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI). Esto permitió que, desde marzo 2019 hasta diciembre del mismo año, se colocaran 182 bonos de vivienda por un total de \$1.328 millones. De esa manera se superaron de forma excepcional las expectativas proyectadas.



**XLIX**  
**ASAMBLEA ORDINARIA**  
 DE DELEGADOS



- Durante la convención internacional de empresarios efectuada en México a finales de mayo 2019, Coopecaja fue premiada por su liderazgo empresarial con el Business Management Awards 2019 otorgado por

Global Business Corporation mediante un comité técnico evaluador de España, el cual considera la excelencia empresarial de compañías de Latinoamérica y Centroamérica para otorgar esa distinción; para ello evaluaron los sistemas de gestión, la calidad en productos y servicios, la innovación y la creatividad empresarial y la responsabilidad social empresarial.

- Es importante resaltar el esfuerzo de todos los participantes de la Asamblea Ordinaria de Delegados del año anterior con la obtención del galardón de Bandera Azul Ecológica con nota perfecta, al organizar un evento 100% digital y cero papeles. Toda la documentación y el informe anual se implementaron digitalmente, así como los procesos electorales. De ese modo, se ahorraron 85 000 hojas de papel equivalentes a 10 árboles y 30.000 litros de agua limpia para su producción. En la actualidad, se ejecutan las gestiones necesarias para que este año nuevamente obtengamos ese galardón ecológico con el apoyo de todos nuestros delegados y participantes a la Asamblea Ordinaria de Delegados de Coopecaja 2020.

# 4. ESTADOS FINANCIEROS

Presentamos los aspectos más relevantes de la evolución del balance general y del estado de resultados para el periodo 2019.

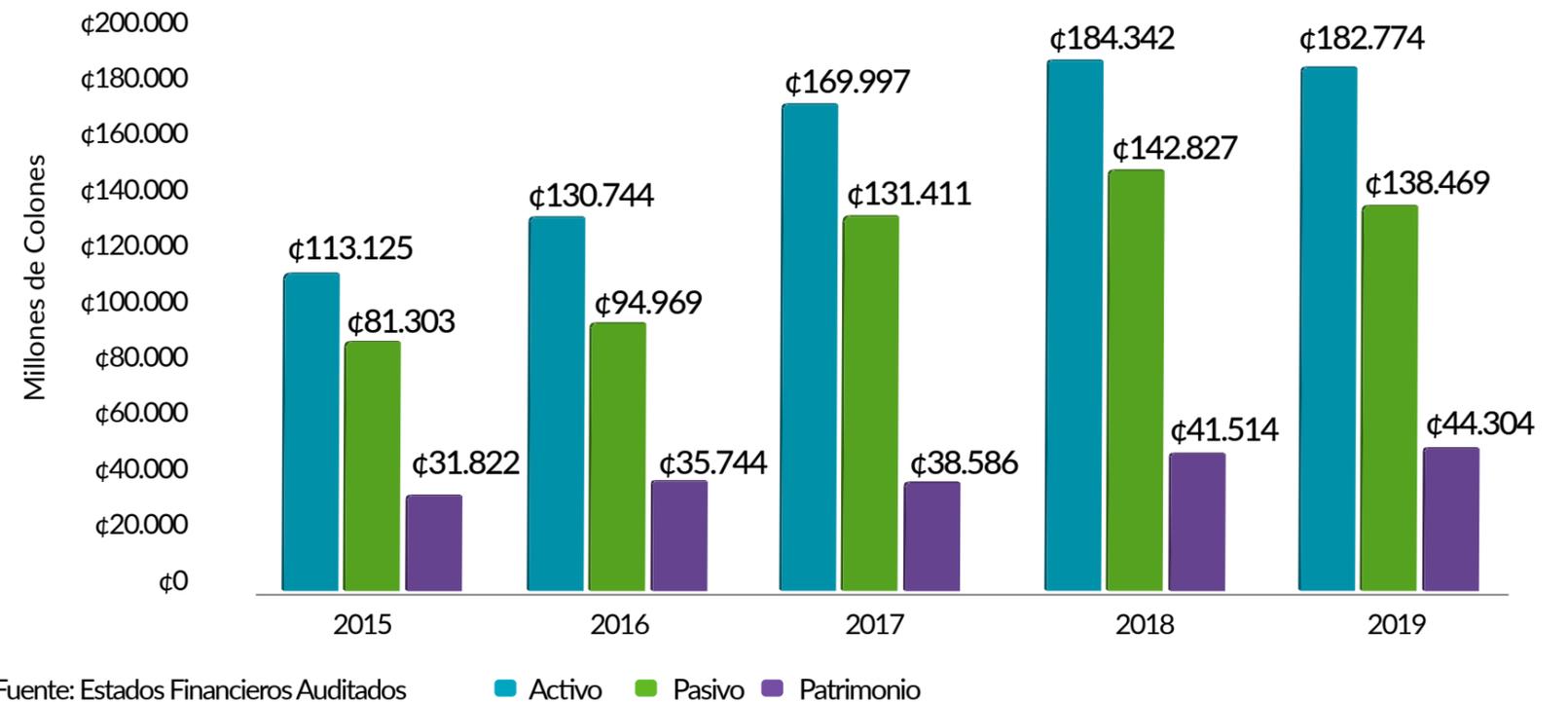
## Crecimiento del Activo, Pasivo y Patrimonio.

Al 31 de diciembre del 2019, los activos totales de la Cooperativa alcanzaron la suma de ₡182.774 millones, es decir, hubo un incremento de 61,57% en los últimos 5 años. Los pasivos llegaron a ₡138.469 millones, eso significa que el crecimiento en el quinquenio fue de 70,31%. A la vez, el patrimonio aumentó 39,23% desde el 2015, alcanzando los ₡44.304 millones, según lo muestra el Gráfico 11.

### GRÁFICO 11

Comparativo de Activo, Pasivo y Patrimonio  
2015-2019

Balance a diciembre 2019  
(Miles de dólares)  
Activo: usd 317.045  
Pasivo: usd 240.193  
Patrimonio: usd 76.851

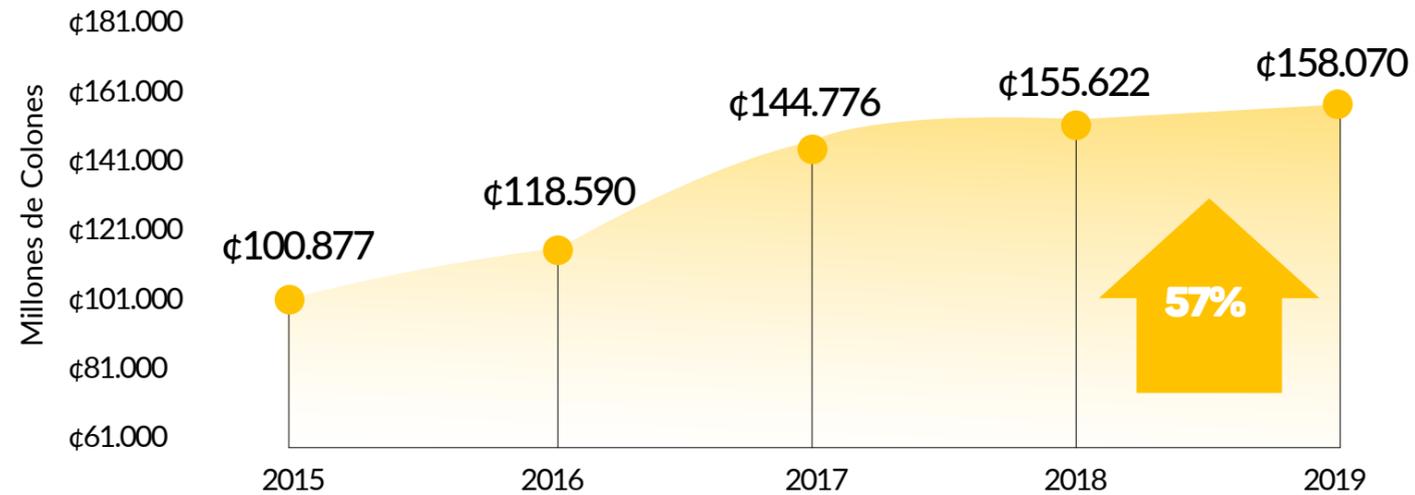


## Crecimiento de la cartera de crédito

La cartera de crédito bruta a diciembre del 2019 llegó a ₡158.070 millones con un incremento de ₡2.448 millones con respecto al 2018. Esto representa un 1,57%, de aumento y en el Gráfico 12 se apreciar el incremento de 57% en nuestra cartera de crédito en los últimos 5 años.

### GRÁFICO 12

Comparativo de Crecimiento Cartera de Crédito  
2015-2019



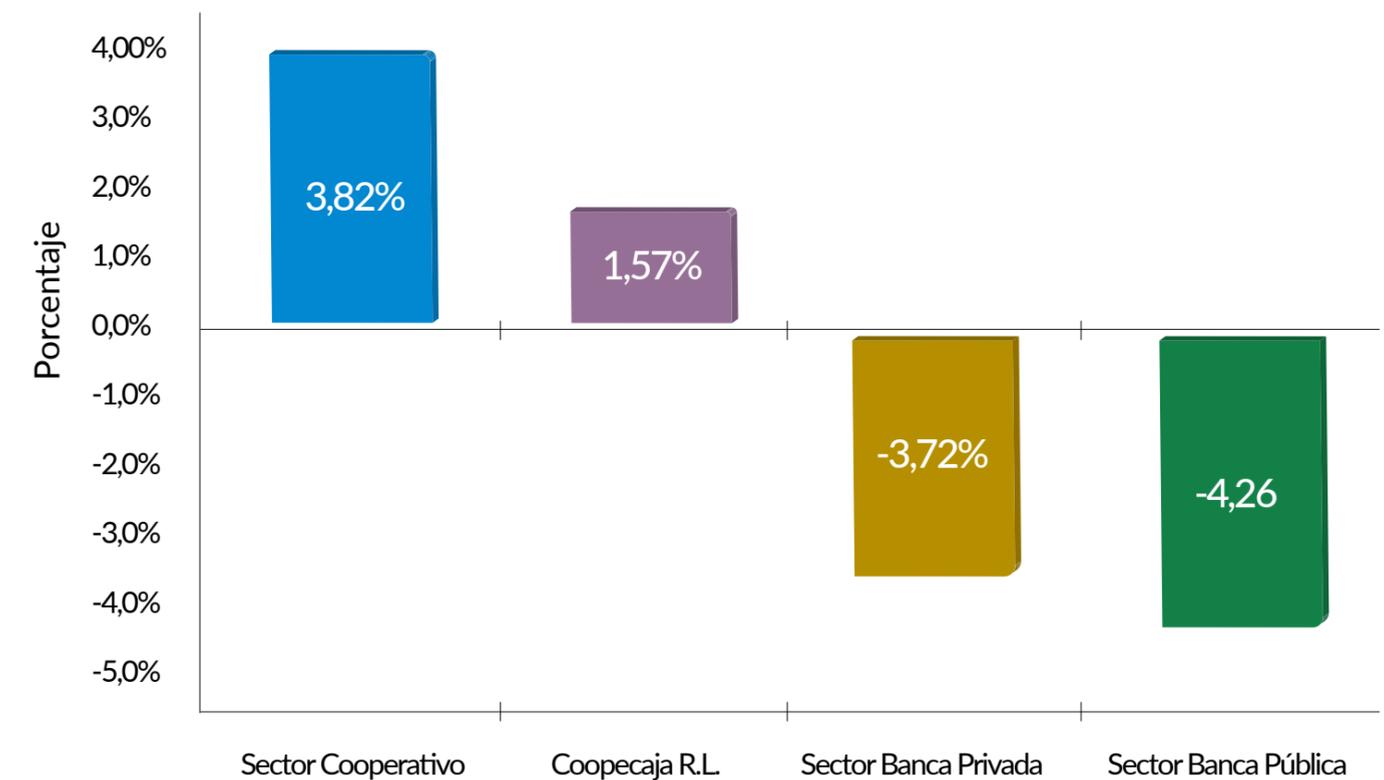
Fuente: Estados Financieros Auditados

**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS

Comparativamente, el crecimiento de nuestra cartera de crédito fue mayor al resultado promedio de la banca privada y pública tal y como se muestra a continuación en el Gráfico 13.

**GRÁFICO 13**

Comparativo Indicador de Crecimiento % Cartera de Crédito  
2018 vs 2019



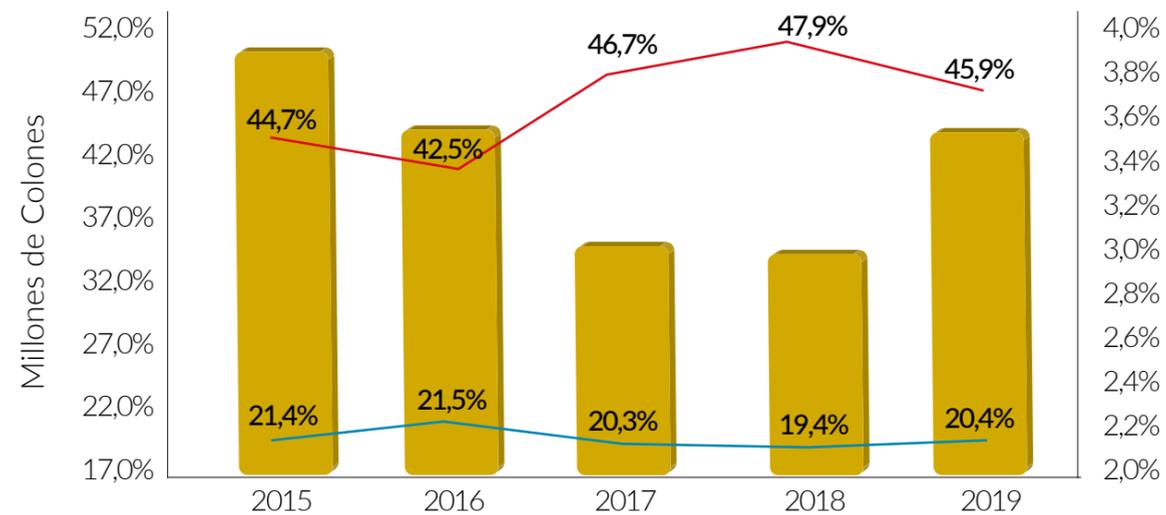
Fuente: Página SUGEF

## Adecuado control de gastos

La Cooperativa ha mantenido control estricto con sus ingresos los gastos administrativos y financieros con el fin de generar la mayor cantidad de excedentes para nuestros asociados. Durante este periodo se logró una reducción del gasto financiero en relación con los ingresos y un leve aumento en el indicador de gasto administrativo; este último debido a los costos asociados y a la puesta en operación del nuevo edificio, el Core bancario y al efecto del pago de impuesto al valor agregado (IVA) que entró en vigencia, situación que se presenta en el Gráfico 14.

### GRÁFICO 14

Comparativo Gastos Administrativos y Financieros / Ingresos Totales  
2015-2019



Fuente: Dpto. Financiero

- Gastos administrativos / Activos totales (promedio)
- Gastos administrativos / Ingresos totales
- Gastos financieros / Ingresos totales



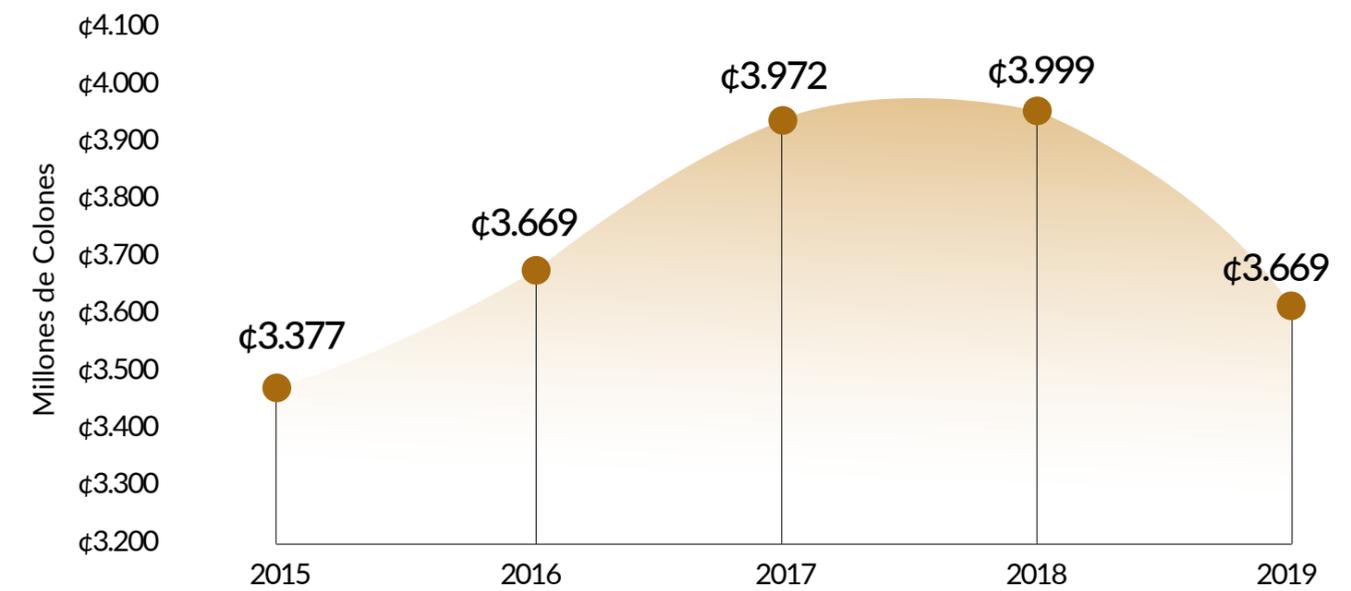


**XLIX**  
**ASAMBLEA ORDINARIA**  
 DE DELEGADOS

## Utilidad Bruta

Precisamente, en el periodo 2019 se acumuló una utilidad bruta de ₡3.669 millones, levemente afectada por la situación que se explicó en el punto anterior y que se muestra en el Gráfico 14. Por su parte, el Gráfico 15 muestra la evolución de los excedentes en los últimos cinco años.

**GRÁFICO 15**  
 Comparativo Utilidad Bruta  
 2015-2019



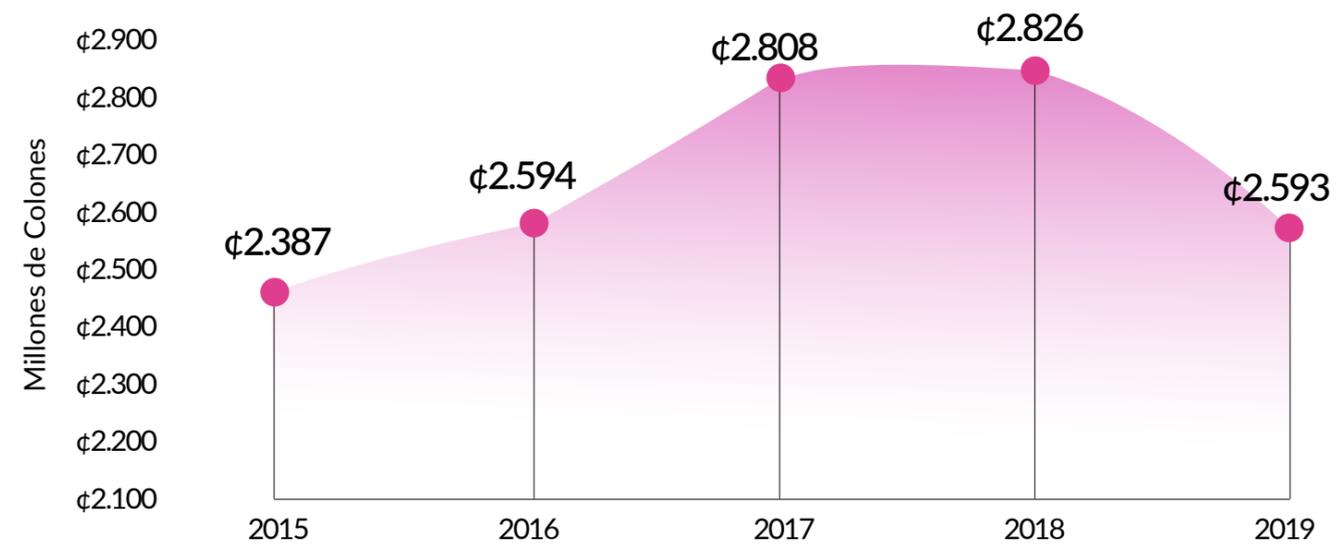
Fuente: Estados Financieros Auditados

## Excedentes Netos

Se alcanzó en el 2019 un excelente resultado en cuanto a los excedentes netos, al llegar a ₡2.593 millones, a pesar de la complejidad del entorno económico del país, de las importantes inversiones institucionales y el efecto de las estimaciones para incobrables. El Gráfico 16 presenta los resultados netos de la gestión en los últimos cinco años.

### GRÁFICO 16

Comparativo Utilidad Neta  
2015-2019



Fuente: Estados Financieros Auditados





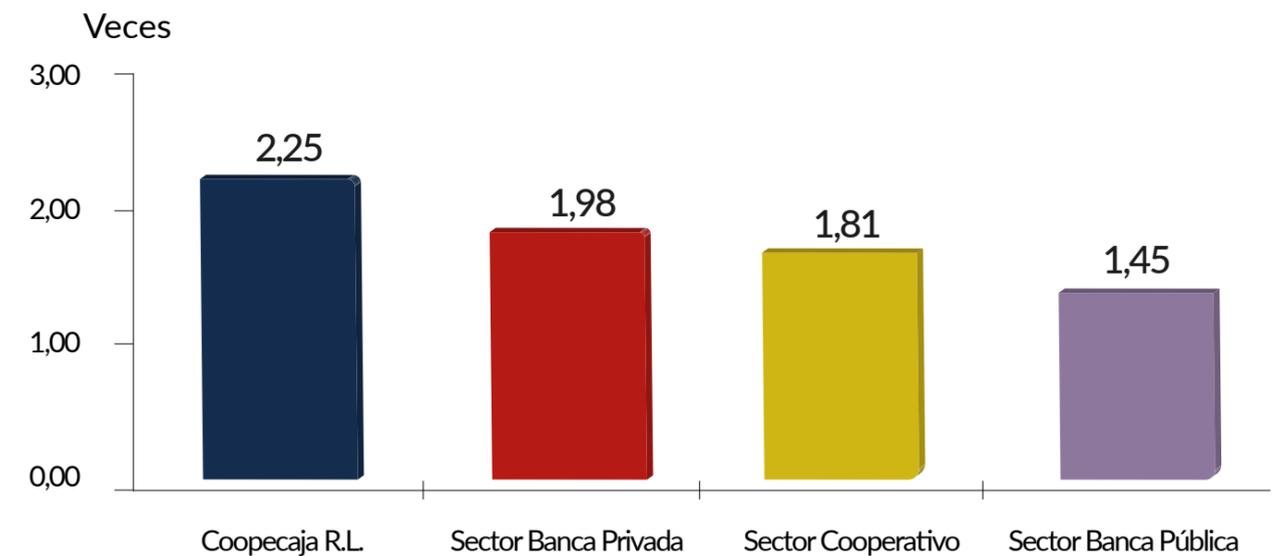
## 5. COOPECAJA EN RELACIÓN CON EL SECTOR FINANCIERO

### *Eficiencia en el manejo de los recursos*

Logramos en el periodo un índice de eficiencia en la relación entre los gastos administrativos y la utilidad operacional bruta de 2,25%, un porcentaje mayor al de todo el sistema financiero nacional supervisado como lo presenta el Gráfico 17.

#### **GRÁFICO 17**

Utilidad Operacional Bruta / Gastos de Administración  
Diciembre 2019



Fuente: Página SUGEF

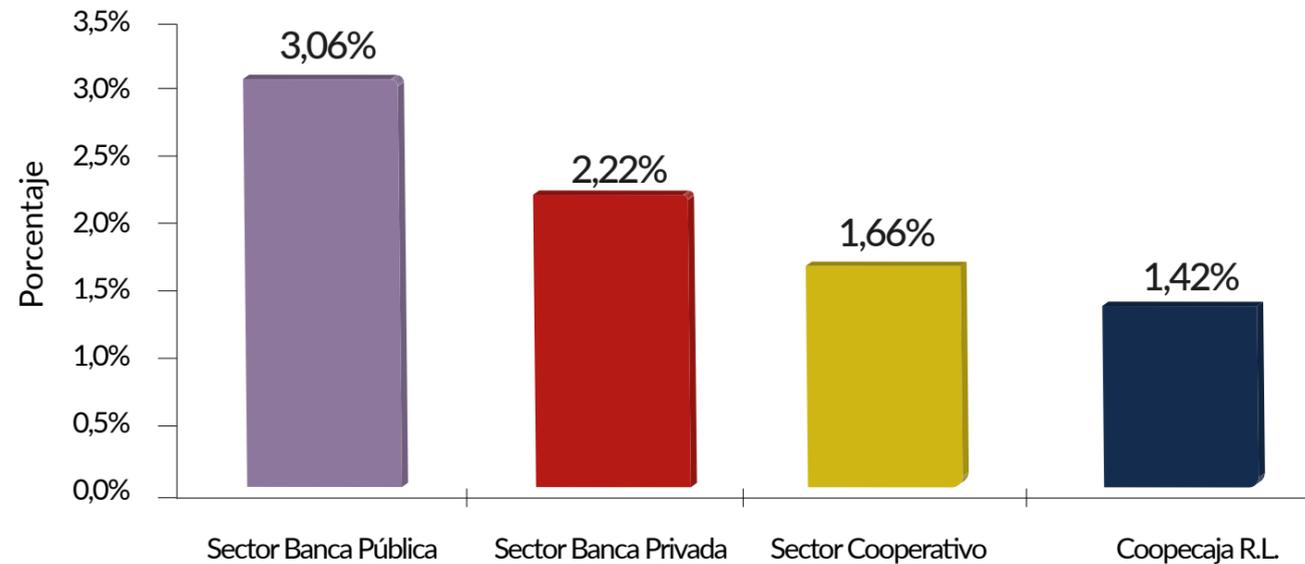
## Baja morosidad en la cartera crediticia

El indicador de morosidad mayor a 90 días y cobro judicial entre cartera directa registró al cierre del periodo 1,42%, que es menor en comparación con los promedios de los sectores incluidos en el Gráfico 18.

### GRÁFICO 18

Morosidad mayor a 90 días y Cobro Judicial / Cartera Directa  
Comparativo con Sectores del SFN

Diciembre 2019



Lo anterior, es reflejo de la adecuada gestión de riesgos en la colocación crediticia, del análisis riguroso de los créditos gestionados por nuestros ejecutivos en plataforma y de la excelente gestión de cobro.

**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS



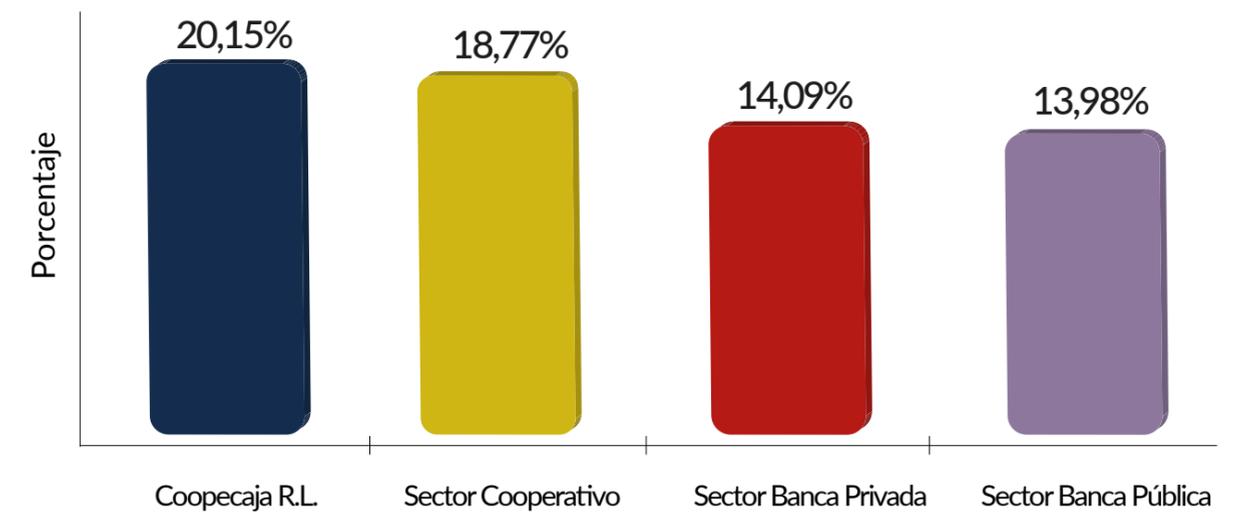


## Indicador de Suficiencia Patrimonial

Durante el 2019, se mantuvo un excelente indicador de suficiencia patrimonial de 20,15%, superior al 10% establecido en la normativa de SUGEF. Además, este porcentaje es mayor al promedio alcanzado en el periodo por el sector cooperativo y la banca privada y estatal según el Gráfico 19.

### GRÁFICO 19

Suficiencia Patrimonial • Coopecaja vs. Sector Financiero  
Diciembre 2019



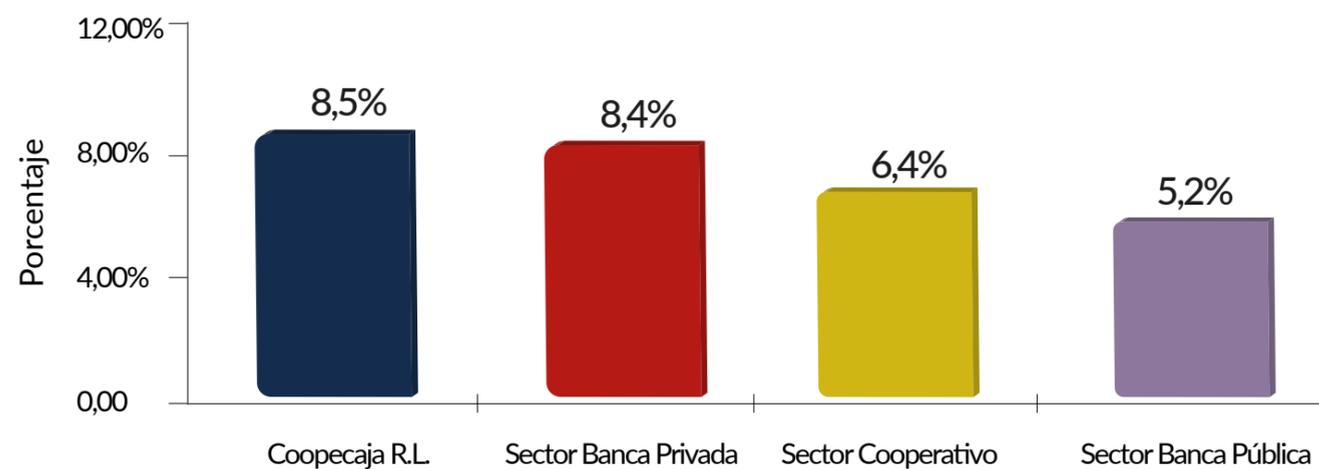
Fuente: Página SUGEF

## Desempeño en el indicador de rentabilidad

Tal y como se evidencia en el Gráfico 20, al cierre del 2019 nos posicionamos en los primeros lugares en cuanto a rentabilidad sobre el patrimonio en comparación con el resto del sistema financiero supervisado

### GRÁFICO 20

Comparativo Indicador Rentabilidad Nominal sobre Patrimonio  
Diciembre 2019



Fuente: Página SUGEF



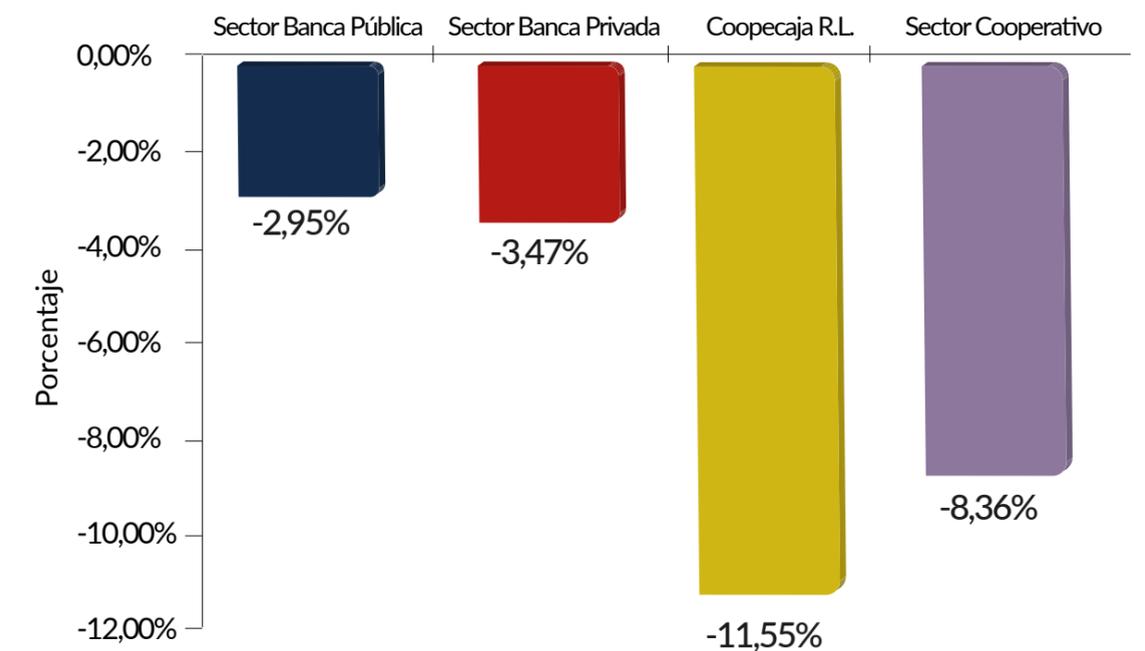
## Compromiso patrimonial

El compromiso patrimonial de nuestra Cooperativa que determina el porcentaje del patrimonio no redimible que cubre las pérdidas no protegidas por las estimaciones contables, no debe superar el 0% según la normativa, de modo que el indicador es mejor cuanto más se aleje de 0% negativamente. En el caso de Cooperaba, se alcanzó un -11,55 al cierre del 2019, es decir, se logró un resultado satisfactorio como lo muestra el Gráfico 21.

### GRÁFICO 21

Comparativo Indicador Compromiso Patrimonial

Diciembre 2019



Fuente: Página SUGEF

## 6. ÁREAS DE FISCALIZACIÓN Y SUPERVISIÓN INTERNA

### **Administración Integral de Riesgos**

- La Unidad de Riesgos participó activamente en los procesos de toma de decisiones estratégicas y administrativas, analizando la exposición al riesgo y definiendo estrategias para el cumplimiento de los objetivos planteados en nuestro Plan Estratégico Institucional y en los planes operativos.
- Mantuvimos el compromiso con la gestión de Gobierno Corporativo integrado y con la administración de sanas prácticas.
- Se presentaron al Comité de Riesgos informes de seguimiento y recomendaciones de forma mensual con temas sobre riesgos financieros, de crédito, operativos, tecnológicos, de mercado, Gobierno Corporativo,

legal, reputacional, nuevos proyectos y de cualquier evento proveniente del entorno que pueda representar riesgo para la Cooperativa.

### **Auditoría Interna y Externa**

- Una de las grandes fortalezas del Gobierno Corporativo son las áreas de control. En Coopecaja, la auditoría interna estudia los diferentes procesos de la Cooperativa y emite recomendaciones de mejora, que nos permiten enfrentar los riesgos a los que nos enfrentamos.
- A la vez, Coopecaja se somete a procesos de auditorías externas en las áreas estratégicas y normativas de la organización con el fin de tener un enfoque externo a nivel financiero y tecnológico con base en los principios

de COBIT-5, de riesgos y de cumplimiento, con el fin de fiscalizar el cumplimiento de los principales procedimientos que actualmente posee la Cooperativa, de manera que por cada oportunidad de mejora que se detecta, se brindan recomendaciones con el fin de salvaguardar lo establecido en los reglamentos y manuales internos como lo indica la normativa regulatoria.

- Es importante informarles que todas las auditorías brindaron resultados satisfactorios y demuestran la transparencia en los procesos claves de la organización. Adicionalmente, las oportunidades de mejora fueron tomadas en consideración y se

generaron los planes de acción para atender las recomendaciones propuestas.

### **Unidad de Cumplimiento**

- Esta área aplicó durante el 2019 las políticas normativas de la Ley 8204 relacionadas con el proceso “Conozca a su Cliente”, con el fin de gestionar de manera eficaz las alertas de riesgo.
- Asimismo, se aplicó la normativa interna “Conozca a su Empleado” con el fin de determinar si existen situaciones de alerta con alguno de nuestros colaboradores.

## 7. PROYECCIONES PARA EL 2020

Definimos proyectos importantes congruentes con el Plan Estratégico en proceso que nos permitirán seguir creciendo y consolidándonos en el sistema financiero nacional como los que se mencionan seguidamente:

- Fortalecimiento del negocio hacia una cultura basada en riesgos.
- Mayor diversificación de clientes con la apertura de la Cooperativa a otros sectores.
- Ampliación de nuevos productos con el lanzamiento de las tarjetas de débito y crédito.
- Consolidación de nuestro recurso humano.
- Valoración de nuevos proyectos para diversificar nuestro portafolio de productos y servicios.
- Definición de la estrategia de transformación digital.
- Consolidación de la cultura de servicio al cliente.





## AGRADECIMIENTO

Agradecemos el apoyo incansable del Consejo de Administración, el Comité de Vigilancia, el Comité de Educación y Bienestar Social y el Comité de Nominaciones, así como a todos los colaboradores que día a día se esforzaron durante todo el 2019 en la consecución de los objetivos y en el desarrollo permanente de iniciativas estratégicas que permitirán nuestro crecimiento y permanencia futura.

Cambios importantes se avecinan en nuestra forma de hacer negocios, la posibilidad de acceder a nuevos nichos de mercado nos llena de esperanza para el futuro. Adicionalmente, la preparación y estado de alerta de todos los que trabajamos para nuestra querida institución serán garantía de éxito. Somos una cooperativa que siempre ha sabido sobreponerse a las dificultades del entorno, tenemos la experiencia y la sensibilidad requeridas para satisfacer las cambiantes necesidades de nuestros asociados.

Terminamos el periodo muy fortalecidos, los resultados son satisfactorios y nos llena de orgullo el trabajo realizado y el cumplimiento de cada una de las labores que se nos asignaron, para que Coopecaja siga siendo una de las empresas cooperativas de ahorro y crédito más importantes del país.

Muchas gracias por su gran apoyo.

MSc. Johnny Saborío León  
**Gerente General**

# COMITÉ DE VIGILANCIA

**MBA. José Francisco Fonseca Rodríguez**  
PRESIDENTE

**Lic. Luis Bolaños Guzmán**  
VICEPRESIDENTE

**Lic. Karen Monge Olivares**  
SECRETARIA

**Lic. Álvaro Gerardo Muñoz Fonseca**  
VOCAL I

**Lic. Oscar Arias Agüero**  
VOCAL II



**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS



**XLIX**  
**ASAMBLEA ORDINARIA**  
DE DELEGADOS

## INFORME DE LABORES 2019

En el marco de transparencia y cumplimiento de los mandatos que la Ley de Asociaciones Cooperativas, Ley N.º 4179 y sus reformas, el Estatuto Social, los reglamentos internos y la normativa vigente, el Comité de Vigilancia de Coopecaja R.L. por ser un cuerpo colegiado nombrado por la Asamblea Ordinaria de Delegados, cuyas funciones por Ley son interpretadas, ampliadas y proyectadas en las normas que lo rigen, se ha dado a la tarea de fiscalizar todas las cuentas y operaciones realizadas con el quehacer de Coopecaja R.L.

Como todo Comité de Vigilancia de una cooperativa en Costa Rica, el Comité de Vigilancia de Coopecaja posee un marco de acción muy amplio, que parte del mandato que la Ley N.º 4179 establece en sus artículos N.º 36 y N.º 49, pues le confieren la categoría necesaria para accionar en representación de todos los asociados y delegados de Coopecaja R.L.

Por esa razón, conscientes de la importancia de nuestro papel en el examen y fiscalización de todas las cuentas y operaciones efectuadas por la Cooperativa, presentamos nuestro Informe con corte a febrero 2020, con excepción de los Estados Financieros que por Ley cerraron al 31 de diciembre del 2019. Este informe, que se ha elaborado de acuerdo con los lineamientos legales que rigen nuestras funciones, incluye un riguroso análisis de la situación tanto de la Cooperativa como del giro del negocio, que ha sido protagónico durante el 2019, pues nos han puesto en el mapa nacional, en el que somos un participante relevante.

Por lo tanto, nuestro análisis presta atención a todos los movimientos del mercado, previendo que se avecinan tiempos difíciles, los cuales ameritan necesariamente todo nuestro cuidado.

La gestión del Comité ha alcanzado logros importantes los cuales se detallan a continuación:

- Primero: maximización en el uso de los recursos.
- Segundo: uso de las herramientas tecnológicas para facilitar la gestión operativa como las videoconferencias, el control y seguimiento de los acuerdos.
- Tercero: introducción de mejoras en nuestro plan de trabajo a fin de orientar una efectiva fiscalización como lo demandan los lineamientos de los entes de supervisión.
- Cuarto: fortalecimiento del Gobierno Corporativo para mantener la sinergia entre las partes.
- Por último, y no menos importante, se han analizado exhaustivamente varios proyectos estratégicos incluidos en el plan estratégico vigente trazados por nuestra Cooperativa.

En conclusión, se ha ejecutado un estudio objetivo de la labor realizada por Coopecaja R.L. Para esa labor el Comité de Vigilancia, ha tenido como estandarte la transparencia y el cumplimiento de la normativa vigente, así como las funciones que le han sido encomendadas con seriedad y compromiso hacia la Cooperativa y el cooperativismo nacional, ya que el estado actual de la economía, exige actuar con cautela y sensatez, de modo que estamos preparando a la Cooperativa para afrontar los nuevos retos.

Por eso, al reafirmar la grandeza de Coopecaja R.L., con la mirada puesta en el horizonte, proponemos:

***Sigamos creciendo juntos.***

A continuación, nuestro Informe.



**XLIX**  
**ASAMBLEA ORDINARIA**  
DE DELEGADOS

# CAPÍTULO I

## Gobierno Corporativo

Como parte de su gestión ordinaria, el Comité de Vigilancia de Coopecaja R.L. informa a la Asamblea, en cumplimiento al Reglamento SUGEF 16-16, el detalle de las sesiones ejecutadas durante el periodo correspondiente.

### CUADRO N°1

| Comité de Vigilancia                |              |
|-------------------------------------|--------------|
| RESUMEN PERIODO 2019-2020           |              |
| Sesiones Ordinarias                 | 27           |
| Sesiones Extraordinarias            | 9            |
| Sesiones Conjuntas                  | 4            |
| Sesiones Extraordinarias Ad Honorem | 2            |
| Primera Acta Sesión Ordinaria       | CV-2019-1129 |
| Última Acta Sesión Ordinaria        | CV-2020-1155 |
| Primera Acta Sesión Extraordinaria  | CV-2019-0072 |
| Última Acta Sesión Extraordinaria   | CV-2020-0081 |
| Acuerdos Tomados                    | 198          |

Fuente: Comité de Vigilancia

Adicionalmente, se presentan temáticas relevantes analizadas en las sesiones durante el periodo a partir de junio 2019 hasta la fecha:

- Informes de Auditoría Interna
- Informes de Oficialía de Riesgos
- Informe de Gestión Departamento Comercial.
- Informe de Gestión Departamento de Operaciones.
- Informe de Gestión Departamento Tecnologías de Información.
- Informe de Gestión Área de Cobros.
- Informe de Gestión Área de Contabilidad.
- Informe de Gestión Relaciones Corporativas.
- Informe de Gestión Unidad Recursos Humanos.
- Informe de Gestión Asesoría Legal.
- Informe de Gestión Área Tesorería.
- Informe Proceso Electoral 2019.
- Presentación informe de asesorías legales externas.
- Diagnóstico de la situación del sector financiero y cooperativo.
- Diagnóstico de la situación financiera de Coopecaja R.L.
- Informe del Fondeo Bancario.
- Informe de la contratación de trabajadores años 2018-2019.
- Informe Valoración de Riesgos de la Cooperativa.
- Informe de resultados de supervisión basada en riesgos brindado por la SUGEF.



- Seguimiento a la contratación del nombramiento de los directores externos.
- Seguimiento plan estratégico de la Cooperativa.
- Seguimiento plan de trabajo 2019-2020 Comité de Vigilancia.
- Seguimiento plan de sucesión de los puestos estratégicos.
- Análisis y seguimiento de proyectos estratégicos de la Cooperativa.
- Proyecto mantenimiento costos edificio nuevo.
- Seguimiento tema situación edificio antiguo.
- Seguimiento a los requerimientos del Core Bancario (ampliación paralelo CORE).
- Seguimiento proyecto apertura puntos de servicio.
- Gestión de la Cooperativa y estrategia de la Cooperativa.
- Reservas de Educación y Reserva de Bienestar Social.
- Gestión de los órganos sociales.
- Revisión de los acuerdos y actas de los órganos sociales.
- Gestión de innovación de atención al cliente.
- Seguimiento del nivel de cumplimiento al Reglamento Delegados (as)
- Informe Cartera Crediticia Morosa.
- Gestión Sucursales: Heredia, Desamparados, Alajuela, Puntarenas y Liberia.
- Plan de acción de las mociones presentadas de la Asamblea Ordinaria de Delegados 18 de mayo del 2019.
- Seguimiento plan de acción de las recomendaciones del Informe Comité de Vigilancia de la Asamblea Ordinaria de Delegados, mayo 2019.
- Seguimiento a la implementación de la normativa de la SUGEF.

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

Por ello, como parte de ese buen gobierno, las visitas de miembros del Comité de Vigilancia a las sesiones de los diferentes órganos sociales de la Cooperativa, según las mejoras aplicadas en el plan de trabajo 2019-2020, han sido acogidas en su totalidad como una buena y sana práctica que nos han permitido realizar una labor más eficiente y oportuna. Sin embargo, mediante acuerdo CA-340-19 del 12 de diciembre del 2019, el Consejo de Administración no consideró esa práctica al establecer que, la participación del Comité de Vigilancia durante el desarrollo de sus sesiones por un tema de derecho a la intimidad, no es admisible.

La evaluación como proceso formal del desempeño de la alta administración y de los comités constituye un elemento fundamental de las buenas prácticas del Gobierno Corporativo. Su objetivo principal es contribuir a la generación de valor por medio del diagnóstico del desempeño y la sugerencia de oportunidades de mejora, en línea con las mejores prácticas internacionales.

Enmarcar los órganos colegiados que operan dentro de las organizaciones en principios del buen gobierno y mejores prácticas, roles de cada órgano, sus responsabilidades y su funcionamiento, así como el autodiagnóstico para conocer con detalle la forma en que los órganos colegiados (como elementos del gobierno corporativo) ayudan a una gestión y administración eficaces, de modo que se apoyen y atiendan las demandas de los diferentes grupos de interés: asociados, administración y otras partes interesadas.

Por ello, como parte de ese buen gobierno, se determinó incluir en el plan de trabajo 2019-2020 del Comité, realizar una visita bimensual, programada e informada con la debida oportunidad, de un representante del Comité de Vigilancia a las sesiones de cada órgano social de la Cooperativa, con el fin de realizar una fiscalización de su funcionamiento. Asimismo, se estableció que dicha visita sería únicamente en calidad de escucha, sin voz ni voto, y únicamente durante las discusiones que se definieran por parte de cada órgano social. Dicha actividad fue implementada y acogida por el Comité de Educación y Bienestar Social y el Comité de Nominaciones, como una buena y sana práctica, que han permitido a este Comité realizar una labor más eficiente y oportuna.

Desde que se inició el proceso de incorporación de Costa Rica a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), de manera creciente se ha establecido la obligación para empresas públicas y financieras la definición de sistemas de evaluación para sus órganos de dirección y otros cuerpos colegiados, lo que implica una oportunidad para profundizar en esta importante área de la función de gobernanza. Por otra parte, se ha efectuado un estricto seguimiento a las gestiones ejecutadas por la administración de la Cooperativa con el fin de incorporar una fiscalización y evaluación del desempeño en Coopecaja R.L. Con ese propósito, en ese momento se contrató a la empresa Ernst & Young con el fin de realizar un estudio y brindar una propuesta, sin embargo, al cierre de este informe el estudio se encuentra en desarrollo.

En otros aspectos de mejora, establecidos por parte de este Comité, se implementó un mecanismo de autocontrol, utilizando un indicador que muestra la nomenclatura de la sesión, con el detalle de la fecha del acuerdo, el consecutivo de la sesión, si es ordinaria o extraordinaria; además, se obtiene un desglose de la cantidad de días

consumidos y la fórmula considera solamente los días hábiles (sábados, domingos y feriados, no); se maneja un umbral de tres días que es un promedio de la diligencia de los acuerdos y hasta la fecha se trabaja bien, con un porcentaje de cálculo indicador oportunidad del envío de los acuerdos por la Secretaria de Actas de 97,30%.

## CUADRO N° 2

### INDICADOR GESTIÓN DE LOS ACUERDOS

Comité de Vigilancia **2019-2020**

| NÚMERO DE LA SESIÓN | FECHA CREACIÓN DEL ACUERDO | FECHA REMISIÓN ACUERDO | CANTIDAD DE DÍAS | ATENDIDO OPORTUNAMENTE | FECHA ENVÍO A LA SECRETARIA | FECHA ENVÍO A LOS DESTINATARIOS | CANTIDAD DE DÍAS | ATENDIDO OPORTUNAMENTE |
|---------------------|----------------------------|------------------------|------------------|------------------------|-----------------------------|---------------------------------|------------------|------------------------|
| CV-0078-2019        | 16/12/19                   | 16/12/19               | 0                | SI                     | 16/12/19                    | 16/12/19                        | 0                | SI                     |
| CV-0079-2019        | 9/1/20                     | 9/1/20                 | 0                | SI                     | 9/1/20                      | 9/1/20                          | 0                | SI                     |
| CV-1150-2020        | 13/1/20                    | 16/1/20                | 3                | SI                     | 17/1/20                     | 17/1/20                         | 0                | SI                     |
| CV-1151-2020        | 16/1/20                    | 17/1/20                | 1                | SI                     | 17/1/20                     | 17/1/20                         | 0                | SI                     |
| CV-1152-2020        | 22/1/20                    | 23/1/20                | 1                | SI                     | 23/1/20                     | 23/1/20                         | 0                | SI                     |
| CV-0080-2020        | 23/1/20                    | 24/1/20                | 1                | SI                     | 24/1/20                     | 24/1/20                         | 0                | SI                     |
| CV-1153-2020        | 12/2/20                    | 13/2/20                | 1                | SI                     | 13/2/20                     | 13/2/20                         | 0                | SI                     |
| CV-1154-2020        | 21/2/20                    | 24/2/20                | 1                | SI                     | 24/2/20                     | 24/2/20                         | 0                | SI                     |
| CV-1155-2020        | 24/2/20                    | 25/2/20                | 1                | SI                     | 26/2/20                     | 26/2/20                         | 0                | SI                     |
| CV-0081-2020        | 26/2/20                    | 28/2/20                | 2                | SI                     | 28/2/20                     | 28/2/20                         | 0                | SI                     |

Cálculo Indicador Oportunidad Remisión de Acuerdos

**97,30%**

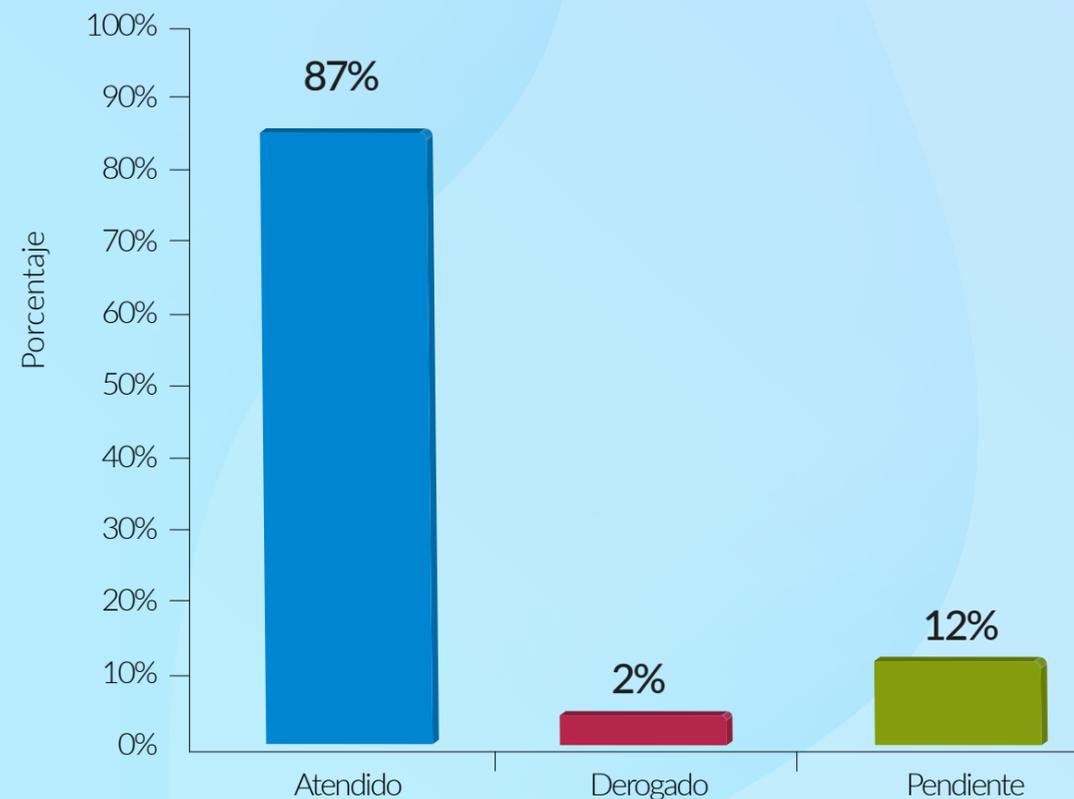
Cálculo Indicador Oportunidad envío por la Secretaria de Actas

**97,30%**

Fuente: Comité de Vigilancia

## GRÁFICO 1

### Matriz Acuerdos Recuento de Estado



Fuente: Comité de Vigilancia

### Recomendaciones

1. Que el Consejo de Administración, como órgano superior de dirección de la Cooperativa, mantenga la sinergia y promueva las relaciones cordiales con todos los órganos sociales, administrativos y con las partes interesadas con un total apego a las normas.
2. Que la Administración disponga de un canal de comunicación eficiente y oportuno para que los órganos sociales tengan acceso a aquella información clave para fortalecer la transparencia de su gestión.
3. Que el Consejo de Administración implemente la metodología de evaluación de los órganos colegiados, que le ofrezca un marco conceptual del rol formal del desempeño de los comités, lo cual constituye un elemento fundamental en las buenas prácticas de Gobierno Corporativo para comprender sus funciones, límites, atribuciones, responsabilidades y los vínculos con otros órganos sociales y con el respectivo órgano de dirección.

# CAPÍTULO II

## Análisis Financiero

### ANÁLISIS DE LA ECONOMÍA

#### Situación de la economía internacional:

Este apartado se orienta hacia un análisis de las principales tendencias y acontecimientos relacionados con la economía. El período de recopilación ha sido del 2019 y los primeros meses del 2020.

Es importante recalcar el aseguramiento del giro del negocio de nuestra Cooperativa en el tiempo, además de anticiparse a los eventuales escenarios tanto externos como internos, por lo que se considera necesario analizar el contexto internacional como nacional en el plano económico y geopolítico.

El panorama del crecimiento de las economías basado en la publicación Global Economic Prospects (GEP) (Perspectivas económicas globales) del Banco Mundial y del Fondo Monetario Internacional (FMI) a enero 2020<sup>1</sup>, muestra un panorama poco alentador, por cuanto presenta tasas de crecimiento muy bajas.

Se espera que el crecimiento mundial, que según estimaciones fue de 2,9% en 2019, aumente a 3,3% en 2020 y a 3,4% en 2021.

Lo anterior, implica bajas tasas de crecimiento con perspectiva de leve aumento a nivel global, también los riesgos a la baja siguen siendo importantes e incluyen la agudización de

las tensiones geopolíticas, particularmente entre Estados Unidos e Irán, el aumento del malestar social, un nuevo empeoramiento de las relaciones entre Estados Unidos y sus socios comerciales, principalmente China, y una profundización de las fricciones económicas entre otros países.

En América Latina, se proyecta que el crecimiento se recupere de un 0,1% estimado en 2019 a 1,6% en 2020 y 2,3% en 2021.

**CUADRO N° 3**  
PIB - IPC

|                                     | PROYECCIONES |      |      |
|-------------------------------------|--------------|------|------|
|                                     | 2018         | 2019 | 2020 |
| Crecimiento de la economía (PIB)    |              |      |      |
| Estados Unidos                      | 2,9          | 2,5  | 1,7  |
| China                               | 6,6          | 6,2  | 6,1  |
| Socios Comerciales (promedio)       | 2,4          | 2,1  | 2,1  |
| Inflación Mundial (IPC)             |              |      |      |
| Economías avanzadas                 | 1,7          | 2,0  | 1,9  |
| Mercados Emergentes y en Desarrollo | 5,0          | 4,7  | 4,6  |
| Costa Rica                          | 2,0          | 3,0  | 3,0  |
| Precio del petróleo (dólares)       | 78,4         | 75,2 | 73,7 |

Fuente: Banco Central de Costa Rica

<sup>1</sup> Fondo Monetario Internacional, <https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2020/01/20/weo-update-january2020>

La tasa de empleo está muy vinculada con el decrecimiento económico e inevitablemente impacta a la población el 2019, la tasa de desempleo, según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), se ubicó en 12,4%.

En el entorno político, con la promulgación de la Ley Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, Ley N° 9635, para los entes del sector público, los cuales regulan con las nuevas disposiciones de aplicación obligatoria lo concerniente a los tractos de rentas al impuesto al salario, los contratos de dedicación exclusiva, los puestos sujetos al régimen de prohibición, los reconocimientos de incentivo de carrera profesional, el incentivo por anualidad de los funcionarios. Asimismo, ajustan la indemnización por concepto de auxilio de cesantía y otras consideraciones como la evaluación del desempeño, periodicidad de pago, conversión de incentivos

montos nominales, topes salariales, entre otros. Lo anterior, tiene implicaciones por el giro actual del negocio al que está abocada la Cooperativa hacia el sector público y en materia de ahorro y crédito.

En relación con el déficit fiscal, que ha sido otro escollo para que el país alcance mayores niveles de desarrollo, no obstante, a la fecha, alcanzó el 6.96% al cierre diciembre de 2019, su peor cifra en casi cuatro décadas, por encima de la proyección del Banco Central de Costa Rica, que era un 6.3% del PIB. Los ingresos totales crecieron 8.06% respecto al año anterior, pero los gastos crecieron un 12.65% interanualmente. El presupuesto del país se financia casi la mitad con deuda, 48%, o sea, nos endeudamos para pagar gastos corrientes, entre otras cosas.

Con respecto al tipo de cambio, durante

el último año, se ha mostrado a la baja debido a la cantidad de divisas que hay en el país. Eso ha beneficiado a quienes tienen créditos en esta moneda.

Otro aspecto que se debe considerar es la calificación de las agencias de riesgo en perspectiva negativa, como el caso de Moody's<sup>2</sup> que, en el plazo de un año y dos meses, prácticamente le ha bajado dos veces la calificación al país y ha destacado las siguientes razones: Costa Rica goza de un marco institucional fuerte y el riesgo político es mínimo, pero ante la ausencia de una solidez fiscal y la elevada carga de la deuda, por lo que se ubica entre los seis países más riesgosos de Latinoamérica a nivel de inversiones de títulos de deuda. Eso acarrea un costo adicional de \$200 millones de dólares anuales en intereses.

Así las cosas, tal como lo plantea, el programa Estado de la Nación<sup>3</sup>, lo crítico de la coyuntura radica en que, por una

<sup>2</sup> <https://www.crhoy.com/noticias-sobre/moodys>

<sup>3</sup> Programa Estado de la Nación (2019). Informe Estado de la Nación 2019, 218 páginas.



parte, la mayoría de los indicadores relevantes para el desarrollo humano tuvo un comportamiento negativo. Al mismo tiempo, la desaceleración económica y el desbalance en las finanzas públicas han creado un escenario de gran complejidad y riesgo, tanto económico como político, que ha exacerbado las debilidades estructurales del estilo de desarrollo nacional.

No podemos dejar de lado la situación que el país está viviendo, producto de la pandemia COVID-19, que está generando una crisis nacional en distintos ámbitos y que aún no se conocen todas las repercusiones y afectaciones que provocará para el mercado en el que Coopecaja R.L: se desenvuelve. En síntesis, los problemas fiscales impiden una reactivación basada en mayor gasto e inversión pública, la confianza de los consumidores y los empresarios ha disminuido a niveles mínimos y el creciente escepticismo ciudadano hacia la democracia reducen la “reserva

política” de buena voluntad para que la población asuma sacrificios o postergue sus demandas. Por lo anterior, nuestra Cooperativa, debe ser expectante ante los movimientos del mercado, su desempeño y marco de decisiones estratégicas con el fin de salir fortalecidos, o bien, con el menor daño posible.

### **Recomendaciones**

1. Que la Administración utilice la información y los análisis para fines de planificación, inversión y asesoría para formular políticas, estrategias y mantenga un estricto seguimiento de los movimientos del mercado y los principales indicadores cuantitativos y cualitativos, además de desarrollar un robusto análisis integral de riesgos.
2. Que el Consejo de Administración tome oportunamente todas las medidas preventivas que permitan mitigar los riesgos que actualmente se están presentando.



## COSTO FINANCIERO, CRÉDITO, FONDEO

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

## DATOS SOBRE FUENTES DE FONDEO Y COSTO FINANCIERO

Este tema es estratégico en la gestión anual de nuestra Cooperativa y es por ello que, al igual que lo hicimos en los últimos años, incluimos ahora lo referente al presente período 2019 - 2020.

Sobre lo expuesto, se presenta a continuación un resumen y análisis de variaciones importantes como lo son las fuentes de fondos, los costos y la rentabilidad, y, adicionalmente, la disponibilidad operativa.

**CUADRO N° 4**

| AÑO                                  | 2014       | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        |
|--------------------------------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Cartera de Crédito                   | 83,037,204 | 100,877,441 | 118,589,853 | 144,776,209 | 155,621,632 | 158,069,609 |
| Crecimiento anual cartera de crédito |            | 21.5%       | 17.6%       | 22.1%       | 7.5%        | 1.6%        |
| Colocación crédito Anual             | 46,987,197 | 58,194,346  | 74,936,415  | 70,526,503  | 49,160,573  | 39,371,243  |
| Crecimiento anual colocación         |            | 23.85%      | 28.77%      | -5.88%      | -30.29%     | -19.91%     |
| Colocación Público                   | 17,702,208 | 20,806,521  | 27,430,023  | 34,046,174  | 40,429,095  | 45,637,397  |
| Crecimiento anual                    |            | 17.54%      | 31.83%      | 24.12%      | 18.75%      | 12.88%      |
| Crédito Bancario                     | 45,059,971 | 54,902,909  | 60,111,266  | 88,044,653  | 95,236,084  | 85,704,049  |
| Crecimiento anual                    |            | 21.84%      | 9.49%       | 46.47%      | 8.17%       | -10.01%     |
| Capital Social                       | 20,691,549 | 23,237,515  | 26,793,708  | 29,132,835  | 31,569,512  | 33,961,055  |
| Crecimiento Capital Social           |            | 12.30%      | 15.30%      | 8.73%       | 8.36%       | 7.58%       |
| Múmero de asociados                  | 20,807     | 21,857      | 22,533      | 25,546      | 26,881      | 27,960      |
| Crecimiento número de asociados      |            | 5.05%       | 3.09%       | 13.37%      | 5.23%       | 4.01%       |

Fuente: Elaboración propia



**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS

## FONDEO POR CRÉDITOS BANCARIOS

Tal como se comprueba en el cuadro N° 4, en los últimos períodos se incrementó la cartera de crédito bancaria como medio para responder a la creciente demanda experimentada hasta el 2018, sin embargo, las colocaciones en el 2019 más bien disminuyeron en más de ₡9.500 millones de colones (-19,91%), como consecuencia fundamentalmente en el mínimo crecimiento que experimentó la cartera de crédito y que, aun cuando es positivo por cuanto significa la disminución de ese pasivo, lo cierto es que debe mantenerse un estricto seguimiento sobre la demanda de crédito para determinar si en los siguientes períodos se requerirá acudir a más préstamos de este tipo.

## COLOCACIÓN CON PÚBLICO

Este rubro experimentó un crecimiento normal en el 2019 de 12.88%, ya que pasó de ₡40.4 mil millones de colones a ₡45.6 mil millones de colones que representa 28.87% del total de la cartera de crédito y que, originado en el bajo crecimiento de dicha cartera, se tomó la decisión de no acelerar más su incremento al existir una buena liquidez.

## CARTERA DE CRÉDITO

El 2019 fue un año atípico, ya que el crecimiento de la cartera de crédito bruta fue de apenas ₡2.448 millones de colones (1.6%), debido especialmente a las restricciones necesarias e indispensables que se tomaron para el otorgamiento de nuevos créditos y que posiblemente repercutirán nuevamente en el 2020 al subir obligatoriamente el

mínimo de salario neto que se debe tener a ₡250.000 mil colones, producto de una disposición legal de protección a los trabajadores, quienes deben recibir mensualmente como salario mínimo el que se encuentra establecido que ronda los ₡199.000 mil colones.

También la colocación de crédito anual, que en el año 2016 alcanzó su máximo crecimiento, ya que se colocaron ₡74.9 mil millones de colones, sin embargo, desde el 2017 ha bajado y en el 2019 fue de ₡39.4 mil millones de colones, eso representó en promedio ₡3.283 millones mensuales comparado con los ₡6.242 millones del 2016.

Por lo anterior, es necesario que se busquen nuevos segmentos de clientes con buena capacidad de pago y es por ello que la Administración trabaja para lograr que la afiliación aumente con

asociados de funcionarios públicos de altos niveles de salario neto, así como lograr la aprobación de la apertura de la Cooperativa al sector privado para nichos de futuros asociados de buenos ingresos y que sean sujetos de créditos.

### CAPITAL SOCIAL

También el capital social ha experimentado una disminución de su crecimiento, así en el 2019 fue de ₡34 mil millones de colones para un incremento del 7.58% frente al 15.3% de crecimiento en el 2016. Por ello, se debe fortalecer la estrategia para incrementar el crecimiento del capital social de la Cooperativa, de ahí la insistencia manifestada en nuestro informe del 2018 en el sentido de seguir aumentando la aportación mensual mínima, como también lograr el rebajo porcentual sobre los salarios para aquellos asociados que voluntariamente estén dispuestos hacerlo en esa forma.

### TOTAL DE ASOCIADOS

A febrero 2020, se cerró con 27,960 asociados activos con un crecimiento de 4.01%, sin embargo, teniendo en cuenta el total de funcionarios de la CCSS e instituciones públicas, hay suficiente mercado para seguir aumentando ese número y, en este sentido, se deben redoblar esfuerzos para que, a pesar de la fuerte competencia, el total de asociados se incremente en un porcentaje mayor.

### Recomendaciones

1. Que la Administración esté monitoreando permanentemente el comportamiento de la cartera de crédito para atender la demanda en forma oportuna y sin el riesgo de que se presente una insuficiencia de liquidez, ni tampoco un exceso.
2. Que la Administración planifique el requerimiento de recursos tanto bancarios como de captación con el

público para garantizar la atención de la demanda de créditos y que el interés a pagar de estos últimos no se encuentre por encima del promedio de los créditos bancarios.

3. Que la Administración en razón de la apertura al sector privado, diseñe y presente una estrategia para que se logre la afiliación de asociados que cumplan con el perfil necesario aprobado, así como que sean sujetos de crédito y que con ello se disminuyan riesgos de morosidad u otros efectos negativos que puedan ser mitigados por parte de la Cooperativa.
4. Que la Administración coordine con el Departamento de Tecnologías de Información para desarrollar un sistema que permita la deducción porcentual del aporte mensual del capital social a los asociados que así lo aprueben.



## ANÁLISIS ESTADOS FINANCIEROS (SITUACIÓN FINANCIERA COOPECAJA R.L.)

Con base en los resultados de los estados financieros debidamente auditados, presentamos un análisis de los principales indicadores que pretenden demostrar la evolución de Coopecaja R.L. en los últimos años y, principalmente, la situación al cierre del 2019.

### SUFICIENCIA PATRIMONIAL

La suficiencia patrimonial en una entidad financiera mide fundamentalmente la capacidad que tiene para salir adelante frente a los riesgos que puedan ocasionar

sus activos como, por ejemplo, el riesgo crediticio que deriva de que algunos deudores no honren sus deudas por circunstancias ajenas a la Cooperativa y que en los dos últimos años ha ocasionado la necesidad de hacer reservas de incobrables importantes como consecuencia de la solicitud de algunos jubilados para que nos les rebajen sus cuotas mensuales crediticias y que ha sido aprobada por la Gerencia de Pensiones; aspecto que se detalla ampliamente en otro apartado de este Informe.

En referencia al acuerdo de SUGEF 03-06 que indica que las instituciones financieras supervisadas se evalúan de acuerdo con la siguiente tabla:

**CUADRO N° 5**

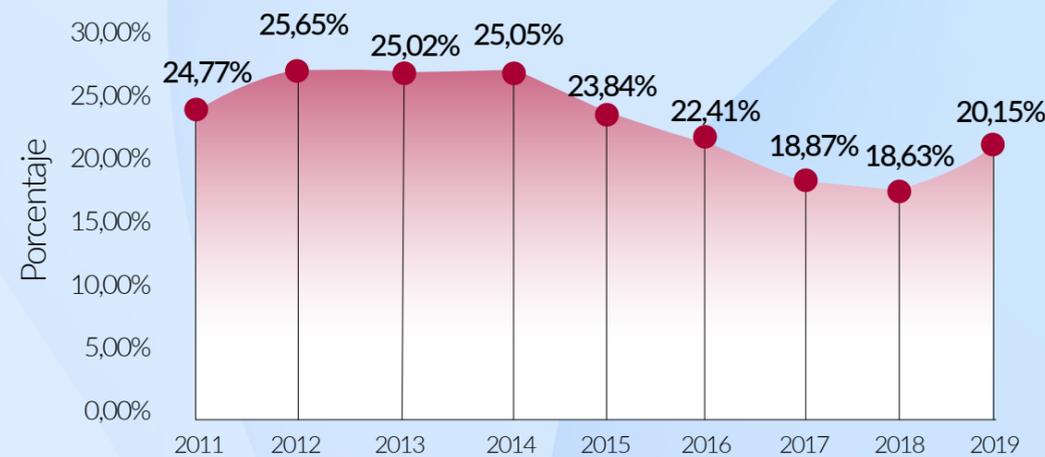
| CATEGORÍA DE RIESGO | RANGO DE COEFICIENTE  |
|---------------------|-----------------------|
| Normal              | $SPE \geq 10\%$       |
| Grado 1             | $9\% \leq SPE < 10\%$ |
| Grado 2             | $8\% \leq SPE < 9\%$  |
| Grado 3             | $SPE < 85$            |

Fuente: Sugef

Se establece, entonces, que aquellos entes financieros con suficiencia patrimonial superior al 10% se encuentran en categoría de riesgo normal y en el caso de Coopecaja R.L. siempre este indicador ha sido superado de sobra, pues en el 2011 era de 24.77% y al cierre del 2019 fue 20.15%; no obstante, desde el 2014, ese porcentaje ha venido disminuyendo y, aunque en la actualidad se recuperó, se mantiene todavía bastante alejado de ese porcentaje mínimo, pero es importante que se realice un análisis profundo a fin de mitigar en lo posible, el riesgo que ocasiona esa caída con relación al año 2011.

## GRÁFICO 2

Suficiencia Patrimonial



Fuente: Elaboración propia

## GASTOS POR INTERMEDIACIÓN VERSUS INGRESOS FINANCIEROS

Otro indicador no menos importante es la relación existente entre los gastos generados por la intermediación y los ingresos financieros que obtiene la organización; al respecto se destaca que desde el 2013, se presentó una tendencia al crecimiento llegando los ingresos en el 2019 a ₡30.054.946 millones de colones y los gastos por intermediación a ₡14.344.430 millones de colones. Lo anterior significa que de los ingresos obtenidos por concepto de intereses han generado los créditos a los asociados: de esa cantidad, se consume 47.73%, casi la mitad, en el pago de obligaciones con los entes prestatarios y, por lo tanto, el resto que corresponde a 52.27% fue la disponibilidad con que se contó para afrontar todos los demás gastos, incluyendo, desde luego, los destinados al pago de salarios de los empleados y todos los otros que por diferentes rubros se aplicaron a la cancelación de esas obligaciones.

En el cuadro siguiente se incluye el detalle de esos rubros en los últimos 10 años, ahí se observa la tendencia hacia el alza, con la única excepción del 2019, cuando bajó ligeramente de 50.26% a 50.14% debido fundamentalmente a la disminución del monto adeudado a instituciones financieras y obligaciones con el público, cuyas causas se analizan en otro apartado.

## GRÁFICO 3

Gastos de Intermediación / Ingreso Financiero



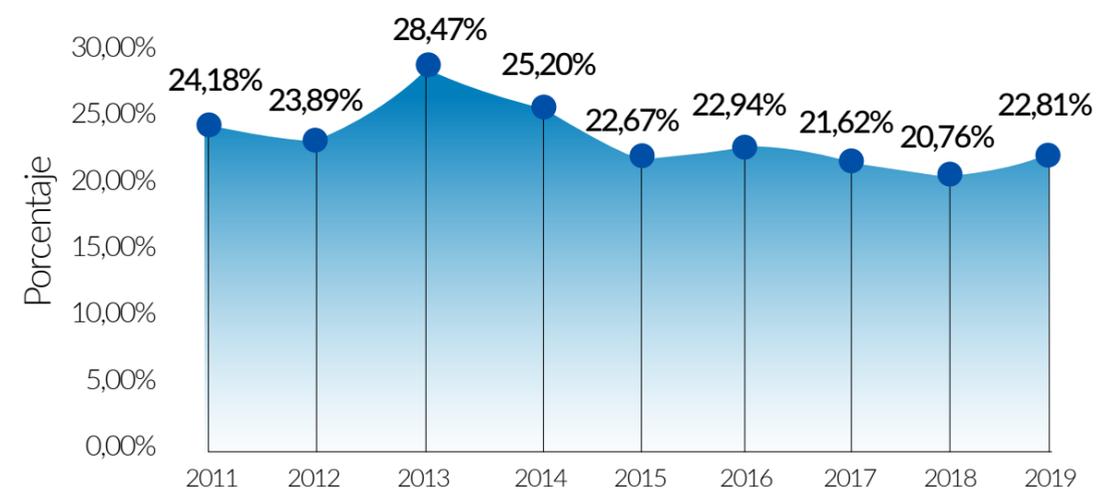
Fuente: Elaboración propia

## GASTOS ADMINISTRATIVOS VERSUS INGRESOS FINANCIEROS

Desde el 2013, según se observa en el cuadro siguiente, el porcentaje de gastos administrativos, también relacionados con los ingresos financieros, presentó tendencia a la baja, pasó del 28,47% a 20,76% en el 2018, no obstante, en el 2019, se volvió a incrementar y cerró en 22,81%. Esta disminución con respecto al 2013, se originó y así es reconocido, en la buena gestión de la administración, sin embargo, para mantener esa tendencia a la baja, se requiere que los ingresos continúen creciendo por lo menos en forma moderada y, lógicamente, que se mantengan y si es posible se mejore la eficiencia de la gestión.

### GRÁFICO 4

Gastos Administrativos / Ingreso Financiero



Fuente: Elaboración propia



**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS

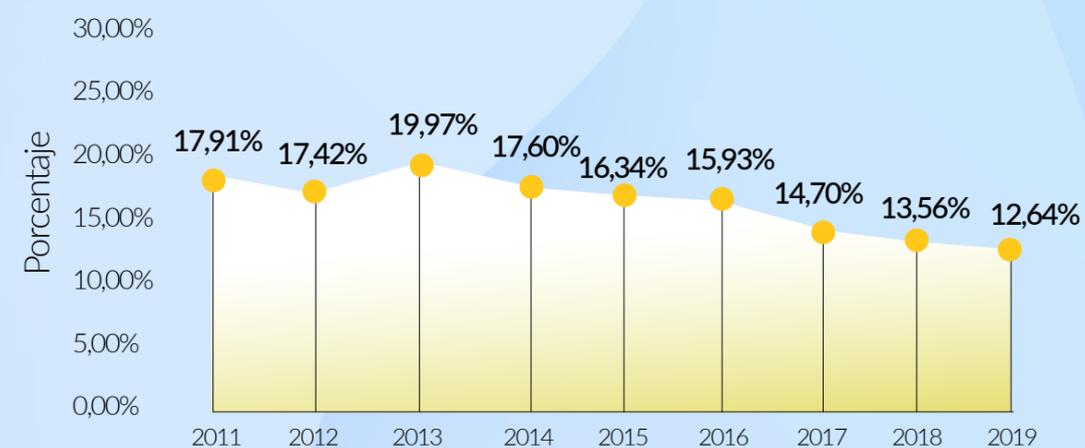
## GASTOS DE PERSONAL VERSUS INGRESOS FINANCIEROS

Este aspecto que también es estratégico en la Cooperativa, pues se trata de su recurso más importante: el talento humano, el cual ha presentado una significativa disminución desde los últimos 7 años, durante los cuales, como se demuestra en el cuadro

siguiente, su porcentaje bajó en promedio un punto por año y, en el 2019, representó -1,6% puntos hacia abajo, ya que su gasto fue de ₡3.540.845 millones de colones, que significan 11,78% de los ingresos financieros; esta variación se destaca al tomar en cuenta el salario competitivo que devengan los colaboradores y que ha dado como resultado una mínima rotación.

### GRÁFICO 5

Gastos de Personal / Ingreso Financiero



Fuente: Elaboración propia

## RESULTADO DE OPERACIÓN NETA VERSUS INGRESOS FINANCIEROS

En el período 2019 el resultado de operación neta fue de 28.58%, lo cual se considera muy bueno y superior a lo obtenido en la mayoría de las instituciones financieras supervisadas y para mantener o mejorar este indicador se requiere que se continúe con la tendencia de disminuir los gastos.

### GRÁFICO 6

Resultado de Operación Neta / Ingreso Financiero



Fuente: Elaboración propia



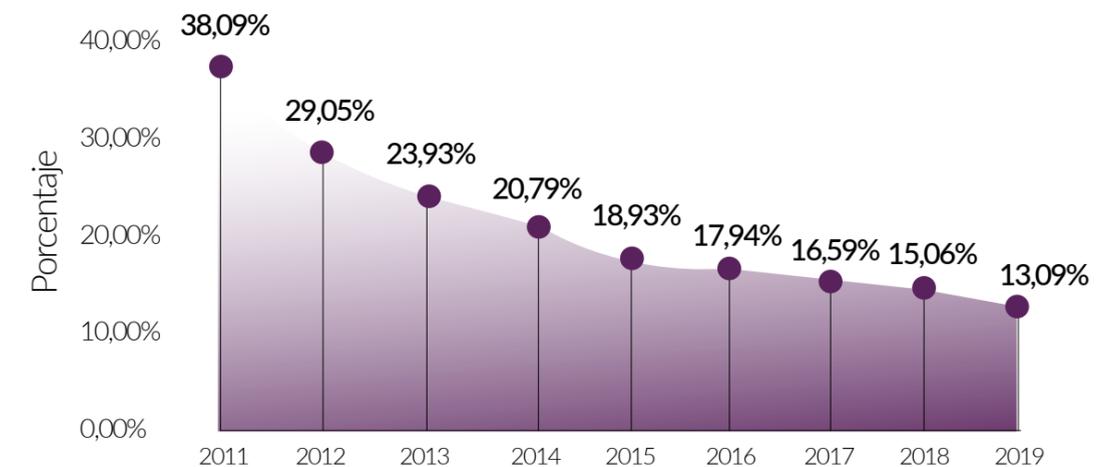
**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS

## UTILIDAD BRUTA VERSUS INGRESOS TOTALES

En el 2019, según se muestra en la gráfica N° 7, se mantuvo la disminución de la utilidad bruta que cerró en 13.09% en relación con los ingresos totales y, aun cuando sigue siendo superior al promedio del mercado financiero supervisado, lo cierto es que merece un profundo análisis sobre las causas que la originan, aunque se sabe que la principal es la referida a gastos incobrables de créditos, partida a la que se destinó en el último período más de ₡5 mil millones de colones, cifra que se acerca al 19% del total de los gastos, máxime si se toma en cuenta la resolución de la Procuraduría General de la República que establece que a los salarios netos inferiores a los ₡199.000 mil colones de los funcionarios públicos activos, no se les aplica la obligación de deducirles sus deudas y que, por ahora, ya la Cooperativa decidió que la liquidez mínima necesaria para ser sujetos de crédito es de ₡250.000 mil colones. Sin embargo, sigue existiendo una amenaza de que esa medida tenga carácter retroactivo.

### GRÁFICO 7

Resultado Final / Ingreso Financiero



Fuente: Elaboración propia

**CUADRO N° 6**  
**FICHA DE CALIFICACION CAMELS**  
 SEGÚN ACUERDO SUGEF 24-00

**FICHA CAMELS**

La ficha CAMELS representa un análisis integral que establece la SUGEF de todas las instituciones y organizaciones financieras supervisadas y como se observa en el cuadro N° 6, Coopecaja R.L. al cierre que se disponible, octubre de 2019, de manera general presenta la mayoría de los indicadores en estado normal, pero se debe prestar atención especial a aquellos que se salen de esa calificación como, por ejemplo, el “compromiso patrimonial” que como se comprueba es el mayor de todo el sector. Sucede lo mismo con los aspectos cualitativos que se encuentran por debajo del 85% que es el porcentaje normal establecido y de esta forma evitar caer en alguna situación que sea reprochable para el ente supervisor.

| INDICADORES                                               | COOPECAJA R.L. |             |             | OTROS SECTORES SUPERVISADOS 1/ |                 |                 | NORMAL SEGÚN SUGEF         |
|-----------------------------------------------------------|----------------|-------------|-------------|--------------------------------|-----------------|-----------------|----------------------------|
|                                                           | DIC. 2019      | DIC. 2018   | DIC. 2017   | COOPERAT.                      | BANCOS PÚBLICOS | BANCOS PRIVADOS |                            |
| <b>CALIFICACION CUANTITATIVA (80%):</b>                   | 1.00           | 1.17        | 1.08        | 1.00                           | 1.00            | 1.00            |                            |
| <b>CAPITAL:</b>                                           |                |             |             |                                |                 |                 |                            |
| Compromiso patrimonial                                    | -11.55%        | -2.47%      | -5.75%      | -8.14%                         | -3.75%          | -3.25%          |                            |
| <b>ACTIVO:</b>                                            |                |             |             |                                |                 |                 |                            |
| Morosidad mayor 90 días / Cartera Directa                 | 1.42%          | 0.64%       | 0.29%       | 1.60%                          | 3.10%           | 2.31%           | Igual o menor a 3%         |
| Pérdida esperada cartera total / Cartera total            | 0.00%          | 4.80%       | 3.65%       | 0.00%                          | 0.00%           | 0.00%           | Menor al 1.7%              |
| <b>MANEJO:</b>                                            |                |             |             |                                |                 |                 |                            |
| Activo productivo intermediación / Pasivo con costo       | 1.30 veces     | 1.26 veces  | 1.34 veces  | 1.24 veces                     | 1.08 veces      | 1.03 veces      | Mayor o igual a 0.95 veces |
| Gastos Administración / Utilidad operacional bruta        | 44.39%         | 43.60%      | 41.71%      | 55.44%                         | 66.18%          | 49.13%          | Menor al 89.53%            |
| <b>EVALUACION DE RENDIMIENTOS:</b>                        |                |             |             |                                |                 |                 |                            |
| Utilidad acumulada trimestral                             | 2.01%          | 0.64%       | 1.39%       | 1.66%                          | 1.09%           | 2.69%           | Mínimo 0%                  |
| <b>LIQUIDEZ:</b>                                          |                |             |             |                                |                 |                 |                            |
| Calce de plazos a un mes ajustado por volatilidad M.N     | 3.83 veces     | 2.11 veces  | 2,57 veces  | 3.57 veces                     | 2.48 veces      | 2.06 veces      | Mínimo 1 vez               |
| Calce de plazos a un mes ajustado por volatilidad M.E     | 7.58 veces     | 15.22 veces | 24,54 veces | 1.56 veces                     | 2.58 veces      | 1.95 veces      | Mínimo 1 vez               |
| Calce de plazos a tres meses ajustado por volatilidad M.N | 1.91 veces     | 1.07 veces  | 1,41 veces  | 7.84 veces                     | 1.33 veces      | 1.53 veces      | Mínimo 0.85 veces          |
| Calce de plazos a tres meses ajustado por volatilidad M.E | 2.51 veces     | 5.55 veces  | 8,59 veces  | 3.70 veces                     | 1.70 veces      | 1.34 veces      | Mínimo 0.85 veces          |
| <b>SENSIBILIDAD A RIESGOS DE MERCADO:</b>                 |                |             |             |                                |                 |                 |                            |
| Riesgo por tasas de interés en colones                    | 0.36%          | 0.05%       | 0.33%       | 0.67%                          | 0.07%           | 0.33%           | Menor al 5%                |
| Riesgo Tasas de Interés en Moneda Extranjera              | 0.13%          | 3.68%       | 0.07%       | 0.44%                          | 0.11%           | 0.13%           | Menor al 5%                |
| Riesgo Cambiario                                          | 0.65%          | 1.73%       | 0.45%       | 0.29%                          | 1.42%           | 5.70%           | Menor al 5%                |
| <b>CALIFICACION CUALITATIVA (20%):</b>                    | 1.75           | 1.75        | 1.75        | 1.60                           | 1.55            | 1.45            |                            |
| Planificación                                             | 72%            | 72%         | 72%         | N.D.                           | N.D.            | N.D.            | Mínimo 85%                 |
| Políticas                                                 | 86%            | 86%         | 86%         | N.D.                           | N.D.            | N.D.            | Mínimo 85%                 |
| Administración de personal                                | 85%            | 85%         | 85%         | N.D.                           | N.D.            | N.D.            | Mínimo 85%                 |
| Sistemas de control                                       | 70%            | 70%         | 70%         | N.D.                           | N.D.            | N.D.            | Mínimo 85%                 |
| Sistemas de información gerencial                         | 75%            | 75%         | 75%         | N.D.                           | N.D.            | N.D.            | Mínimo 85%                 |
| Tecnología de Información                                 | 74%            | 74%         | 74%         | N.D.                           | N.D.            | N.D.            | Mínimo 85%                 |
| <b>CALIFICACION GLOBAL:</b>                               | <b>1.15</b>    | <b>1.28</b> | <b>1.23</b> | <b>1.12</b>                    | <b>1.11</b>     | <b>1.09</b>     | <b>Entre 1 y 1.75</b>      |

Fuente: Elaboración propia

## BALANCE DE SITUACIÓN Y ESTADO DE RESULTADOS

Se debe indicar que estos estados financieros auditados permanecen en estados normales, sin embargo, como se observa en el balance de situación, en este período la Cooperativa por primera vez en muchos años no creció ya que el valor de sus activos pasaron de ₡184.3 mil millones de colones en el 2018 a ₡182.8 mil millones de colones al cierre de 2019, o sea, disminuyó ₡1.5 mil millones de colones y, a pesar de ser el porcentaje minúsculo, lo cierto es que esto no es lo normal y, por ello, se deben tomar más acciones para revertir este hecho, que aunque reconocemos que se debe fundamentalmente a factores externos como la situación económica que atraviesa el país en el período que se cerró recientemente, si es motivo de preocupación.

Es relevante indicar en relación con el estado de resultados que los gastos por incobrables alcanzaron un monto récord, superior a ₡5 mil millones de colones, específicamente, provocado por la morosidad de los créditos, fundamentada en decisiones externas como la establecida por la Gerencia de Pensiones de la CCSS de excluir a los asociados pensionados del rebajo de los préstamos que fue solicitada expresamente por los interesados, también influyó la incapacidad de pago de prestatarios que reciben como salario una suma neta mínima, aunque hay que reconocer que el Gobierno tomó algunas acciones que paliaron la situación como, por ejemplo, la recalificación del nivel de riesgo tres en que se encontraban un buen porcentaje de deudores y que permitió una disminución en ese gasto.

La rebaja que hizo el Banco Central del encaje mínimo legal que pasó del 15% al 12% fue también una medida que

favoreció el estado de resultados, pues generó un ingreso por más de ₡2 mil millones de colones que sirvió para cancelar la deuda que tenía la Cooperativa, originada por la construcción del nuevo edificio.

### **Recomendaciones**

1. El Comité de Vigilancia realiza en forma permanente un monitoreo sobre los activos para garantizar su crecimiento de acuerdo con su plan estratégico y vela para que la Administración realice el debido cumplimiento.
2. El Comité de Vigilancia solicitará al Consejo de Administración que se incluyan proyectos en el plan estratégico de la Cooperativa con base en estudios previos de factibilidad para que se permita diversificar los productos ofrecidos y que estos generen ingresos que se conviertan en excedentes a corto plazo.

3. El Comité de Vigilancia continúa realizando los análisis y recomendaciones derivados de la cartera morosa de crédito. Nos enfocamos en disposiciones dirigidas a la Administración para redoblar los esfuerzos que realizan las cooperativas de ahorro y crédito con el Gobierno de la República, con el fin de mantener la deducción de los créditos de deudores con préstamos vigentes. Al mismo tiempo, se busca no aumentar los montos de la partida de incobrables y que se amplíen los montos de liquidez que se requieren para ser considerados sujetos de crédito por parte de la Cooperativa.



## CAPÍTULO III

### *Administración de Riesgos*

Con el propósito de fortalecer la cultura de gestión de riesgos y en cumplimiento del ordenamiento técnico y legal, se ha recopilado los elementos esenciales que conforman la valoración de riesgos en los distintos ámbitos de la gestión.

De igual manera, se reitera el compromiso de este Comité para que se avance de con firmeza hacia el fortalecimiento de la valoración de riesgos como una herramienta de mejora continua en la gestión y toma de decisiones en todos los niveles de la Cooperativa.

Este Comité en el marco de sus funciones verifica, analiza y fiscaliza en concordancia con la Auditoría Interna todo lo referente a los hallazgos en los informes de la Auditoría, algunos de atención inmediata por ser temas supervisados por SUGEF y

otros de seguimiento, se ha llevado el pulso de los hallazgos presentados en la Unidad de Riesgos de Coopecaja R.L. y se han indicado las observaciones necesarias para abordarlos de manera inmediata y así anticipar a la Cooperativa de sanciones por parte del ente supervisor.

Se debe considerar la importancia que tiene la continuidad en la prestación de los servicios para los asociados, así como la existencia de riesgos de diversa naturaleza que no pueden ser previstos ni controlados de manera preventiva. Anticipándose a los escenarios de riesgo para la Cooperativa, ampliándole el panorama con una visión 360° y con ello estar prepararse para cualquier evento al que deba hacerle frente, esto implica un avance en el abordaje del riesgo en la Cooperativa que articula los esfuerzos



actuales que están en diferentes dependencias y eleva la situación al nivel de la alta administración, tal como se maneja en las grandes organizaciones en el mundo. Este enfoque es parte de la actitud de lectura constante del entorno de la organización ante frecuentes cambios sociales, políticos, financieros, tecnológicos, entre otros; se allana la toma de decisiones efectiva, y sin ningún tipo de riesgos. Por esto, es que los gobiernos y las organizaciones han adoptado enfoques integrales como parte de su planificación.

En este sentido, conforme a la normativa de la SUGEF y como parte de las labores de fiscalización, es necesario seguir aplicando un enfoque de “administración basada en riesgos”, que permitirá definir el alcance de las evaluaciones orientadas a brindar mayor valor agregado a los procesos, proyectos o iniciativas trazadas por la Cooperativa.

Por lo anterior, se contribuye en la gestión operativa y mejora de los procesos de gobierno corporativo, la gestión de

riesgos y el control de la organización para generarle valor. La administración de riesgos, actividades de control monitoreo del quehacer cooperativo deben ofrecer las herramientas y tecnologías necesarias para administrarlo y, de esta forma, anticipar cualquier posible evento con la que pueda afectar sus objetivos.

Considerando que las actividades estratégicas y operativas normales de la Cooperativa deben continuar desarrollándose en todos los niveles de la organización, la aplicación de mecanismos para la identificación, análisis y tratamiento de riesgo no puede esperar hasta su puesta en marcha, siendo responsabilidad de los involucrados en la fase operativa, como parte integral y natural del proceso administrativo que cada uno ejecuta establecer mecanismos que permitan analizar los riesgos operativos, financieros y de fraude; siendo necesario que la administración analice las actividades que se cumplen durante el desarrollo de cada proceso o proyecto que se tiene a cargo, así como identificar

los posibles riesgos inherentes a cada actividad y determinar acciones que lleguen a minimizar, reducir o eliminar una posible materialización de riesgos.

Es indispensable que todas las dependencias a lo interno de la Cooperativa, faciliten a la Oficialía de Riesgos toda la información requerida con oportunidad y calidad; asimismo, que pongan en conocimiento de la Oficialía cualquier situación que ponga en riesgo el cumplimiento de los objetivos relacionados con los procesos, es decir, que se fortalezca la cultura de riesgos a nivel de la Cooperativa.

En cuanto a la mitigación del riesgo de un fraude, se requiere de un sistema de actividades y controles que, en su conjunto, reduzcan la probabilidad de ocurrencia y así como conductas impropias, pero que, al mismo tiempo, maximicen la posibilidad de detectarlas, antes de que signifiquen un quebranto económico significativo.

Por otra parte, a raíz de los requerimientos técnicos formales de la SUGEF, los hallazgos de Auditoría Interna – Externa y la necesidad de implementación de las mejores prácticas para la gestión de riesgo, la Unidad de Riesgo, en adelante Unidad de Administración Integral de Riesgo de Coopecaja R.L., se encuentra en un proceso de transformación funcional y estructural, que incluye el alcance de las labores de la Unidad, gestión que el Comité de Vigilancia continuará monitoreando permanentemente.

### **Recomendaciones**

1. Este Comité mediante un acuerdo solicitará a la Administración adoptar un enfoque integral y sostenido de la gestión de riesgos conforme a las buenas prácticas de las organizaciones modernas y con estándares internacionales en la materia para la propuesta de un Sistema de Gestión Integral de Riesgos y de Continuidad de los Servicios con el apoyo y la supervisión necesaria. Esto por cuanto

algunos son de atención inmediata por ser temas supervisados por SUGEF y otros de seguimiento y el Comité de Vigilancia dentro de sus funciones de verificación, análisis y fiscalización vela por tener buenas prácticas que coadyuven a la mitigación de riesgos.

2. Este Comité solicitará a la Administración mediante acuerdo correspondiente un cronograma de los hallazgos con el fin de brindar un estricto seguimiento a las recomendaciones sobre hallazgos detectados por la Auditoría Interna, además, de valorar los plazos que se aprueban actualmente con el fin de atenderlos.
3. Este Comité recomienda a la Administración:
  - a. Fortalecer los insumos para el Comité de Riesgos con información como sustento al análisis de impacto y el desarrollo de estrategias para la toma de decisiones por el Consejo de Administración y la Gerencia.

b. Considerar dentro del Plan de Gestión del Riesgo la importancia de inculcar una cultura de gestión de riesgos en toda la Cooperativa y en todos los temas estratégicos como de la visión integral de riesgos, a fin de crear un enfoque coordinado de acción para operar en situaciones excepcionales en coordinación con las acciones existentes en la Cooperativa.

c. Considerar los aspectos relativos a la ciberseguridad con la finalidad de desarrollar un plan para proteger la infraestructura tecnológica y los sistemas de nuestra Cooperativa, mediante el fortalecimiento de la seguridad en las tecnologías de información y comunicaciones, con base en un diagnóstico y análisis de vulnerabilidades y riesgos de acuerdo con las mejores prácticas y estudio de tendencias.

d. Analizar con base en las alternativas que permitan expandir los servicios que se ofrecen a la población asociada

en las plataformas y con ello brindar un mejor servicio que evalúe la implementación de la huella digital para verificar la identidad en la prestación de los servicios.

## **CAPÍTULO IV**

### **Auditoría Externa**

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

El informe de auditoría (Despacho Castillo, Dávila & Asociados) correspondiente a la cuarta y última visita, en su Carta a la Gerencia número N° 4, fechado 28 de enero de 2020 relativa a las cuentas al 31 de diciembre, incluye la evaluación del control interno y el cumplimiento de la normativa de supervisión prudencial, como se expone en el Cuadro No 7:



**CUADRO N° 7**

| ÁREA                                                   | NIVEL DE RIESGO | RAZÓN                                                                   |
|--------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Disponibilidades                                       | Bajo            | Efectuadas las pruebas, se considera que el resultado es satisfactorio. |
| Inversiones                                            | Bajo            |                                                                         |
| Cartera de Crédito                                     | Bajo            |                                                                         |
| Inmuebles, mobiliario, equipo y Depreciación Acumulada | Bajo            |                                                                         |
| Otros Activos                                          | Bajo            |                                                                         |
| Obligaciones con el Público                            | Bajo            |                                                                         |
| Obligaciones Financieras con Entidades.                | Bajo            |                                                                         |
| Cuentas por pagar y provisiones                        | Bajo            |                                                                         |
| Patrimonio                                             | Bajo            |                                                                         |
| Ingresos y gastos                                      | Bajo            |                                                                         |

Se determinó que el resultado obtenido es razonable y satisfactorio, y se acompañó de las observaciones de auditoría con el fin de fortalecer los procesos de control. Por otra parte, en su observación N° 1 Intereses por cobrar sobre la cartera de crédito, se señala, “Revisar la diferencia señalada y realizar el ajuste correspondiente según proceda”, aspecto que en el seguimiento fue corregido.

**Recomendación**

1. Que la Administración y la auditoría interna atiendan de manera oportuna todas las recomendaciones que plantea la auditoría externa en el momento en que le sean presentadas, situación a la que este Comité le dará seguimiento mediante un cronograma o programa de implementación.

# CAPÍTULO V

## Comercialización

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

### RELACIONES CON ELASOCIADO

En este caso, es importante resaltar el esfuerzo direccionado por parte del Comité de Vigilancia en informes anteriores donde se ha indicado la importancia de contar con una herramienta tecnológica que permita obtener de forma ordenada información y generar un verdadero conocimiento.

Asimismo, dirigir campañas con base en datos e información, para generar valor y aumentar el grado de la fidelidad, la implementación y facilidad tecnológica del CRM, como gestor de relaciones con el cliente.

Sobre este particular, mediante acuerdo CV-2019-74-04 se solicitó al Departamento Comercial la presentación de un informe cuatrimestral sobre la atención de las quejas, sugerencias o felicitaciones según los mecanismos utilizados por la Cooperativa, además, de un cuadro comparativo de los años 2018-2019.

### Recomendación

1. Que la Administración valore el desarrollo de una contraloría de servicios, a cargo de una persona, con el fin posicionar la calidez como nuestra ventaja competitiva, evidenciando que nos enfocamos en las relaciones, no en las transacciones.



**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS

## ANÁLISIS DE DATOS

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

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

El objetivo a largo plazo que se debe plantear es el aprovechamiento de las bases de datos recolectadas en el transcurso del tiempo para permitir nuevos avances, de tal

manera que el registro digital funcione para dar seguimiento a las relaciones con el asociado, pero que también sirva para lanzar proyecciones para mejorar su bienestar y el de sus familiares.

Se requiere pasar del registro a la predicción, para llegar a convertir esos datos en información valiosa, que apoye la estrategia y para cada asociado, de tal forma que se tomen decisiones y se definan acciones con anticipación para mejorar el bienestar de quienes pertenecen a la Cooperativa. Al contar con una base de datos sólida, la cual está en pleno crecimiento, lo cual nos permitirá avanzar hacia tecnologías de cuarta revolución industrial como Big Data, inteligencia artificial e Internet de las cosas, en beneficio de los asociados.

Además de conocer las herramientas que han demostrado mejores resultados con el uso de los datos de los expedientes digitales para anticipar estrategias y/o condiciones y, por lo tanto, sean sujeto de estudio para poder ofrecerle a los Asociados según su perfil, un paquete hecho a la medida.

## BIG DATA

En los años recientes, las empresas han comenzado a tomar consciencia de que uno de los aspectos más importantes en la gestión de negocios digitales es aprovechar los datos de que disponen, esto es, saber capturar, almacenar, procesar, utilizar y tomar decisiones basadas en información fehaciente. En este contexto, los métodos analíticos cobran una importancia relevante en la transformación digital de las organizaciones, puesto que los mismos permiten convertir datos en acciones, las cuales se orientan y ajustan a un objetivo preestablecido, por ejemplo, aumentar los beneficios, disminuir los costos, incrementar el market share o alcanzar un mayor nivel de eficiencia, entre otros.

Las organizaciones se han percatado de que el uso de información, incluido el Big Data<sup>4</sup> y la analítica de datos permiten acceder a una ventaja competitiva considerable. Además, se aprecian que ambos recursos aportan un beneficio importante que diferencian de

aquellas organizaciones que siguen confiando solamente en la analítica tradicional. Más importante aún: los datos se han convertido en un activo empresarial importante.

### Recomendaciones

1. Que la Administración valore el desarrollo de proyectos de análisis de datos, incluido el Big Data con el fin de acceder a una ventaja competitiva considerable, convirtiendo los datos en un activo empresarial importante. Lo anterior, vinculado con los objetivos del plan estratégico de la Cooperativa.
2. Que la Administración valore la implementación de un sistema de gestión de consultas, que permitirá a los asociados recibir un número de ticket por medio del cual puedan conocer el estado de sus solicitudes y trámites en tiempo real.



**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS

## CAPÍTULO VI

### *Análisis de Capacitación*

Actualmente, la Cooperativa busca implementar un programa de capacitación estructurado, sistemático, de nivel ejecutivo y sostenido, que permita alcanzar las competencias y habilidades que demanda la administración de una empresa con activos por más de \$300 millones y que está en un mercado altamente competitivo, donde el que gestiona mejor el talento humano construye bases sólidas para el futuro. Cabe reconocer que el Comité de Educación y Bienestar Social ha desarrollado acciones en este sentido con gran esfuerzo y dedicación, brindando la posibilidad de capacitación en temas atinentes a las funciones de cada órgano social.

Claro está que, con anterioridad, se deben establecer actividades de control permanente, así como durante y posteriormente a la ejecución del plan de capacitación con los responsables de velar por el cumplimiento de los mecanismos de

control establecidos y la normativa emitida por el Consejo de Administración de manera transparente, eficaz, eficiente, económica y de calidad.

Asimismo, estas actividades deben evaluarse y ajustarse periódicamente con el objetivo de que sean efectivas y contribuyan a mejorar la rendición de cuentas como instrumento de gestión.

En razón de lo anterior, este Comité de Vigilancia enfatiza sobre la importancia de ejecutar los recursos de capacitación conforme a las necesidades de identificadas e inherentes al rol de funciones de cada órgano social de Coopecaja R.L., lo cual permitirá ejecutar, controlar y evaluar los gastos, así como establecer estrategias de capacitación que contribuyan a un mejor aprovechamiento de los recursos

El Comité de Vigilancia en apego con las funciones detalladas en el artículo N° 11, del Reglamento de este Comité, de conformidad con los artículos N° 36, 49 y 52 de la Ley N° 4179 de Asociaciones Cooperativas y sus reformas, y los artículos N° 5 y N° 69 del Estatuto Orgánico y con base en el Plan de Trabajo 2019-2020, ha realizado una serie de análisis de situación con el fin de aportar a la gestión de la Cooperativa, al buen Gobierno Corporativo y a la transparencia que nos demandan las funciones delegadas desde la Asamblea. Se informa seguidamente a los delegados por medio de un resumen del estudio de campo realizado, las respectivas conclusiones y recomendaciones.

### **1. Análisis de capacitaciones**

Se realizó un estudio comprendido en el periodo junio 2018 - septiembre 2019 sobre las capacitaciones aprobadas por el Consejo de Administración a directores con el fin de corroborar que las aprobadas se encuentren de acuerdo con lo establecido por la política de capacitación vigente.

- a. Del estudio realizado se encuentra una situación por corregir en la gestión y aplicación de la normativa vigente (incumplimiento a la política de capacitación), situación que fue notificada al Consejo de Administración. A la fecha nos encontramos en coordinaciones y a la espera de respuesta del Consejo respecto a las recomendaciones emitidas por este órgano colegiado.

Del estudio realizado se detecta un incumplimiento a la política de capacitación a directores vigente en ese momento en el punto 18, referente a la entrega de los títulos luego de finalizado el evento. Se procedió mediante acuerdos CV-2019-EXTRA-72-02 y CV-2019-EXTRA-75-01 dirigidos a la Administración solicitar información referente a las capacitaciones otorgadas a los directores y para verificar por parte de este Comité de forma física cada expediente con el fin

de corroborar la existencia de la entrega y el cumplimiento de los requisitos en general para las personas que optan por esta modalidad.

Posteriormente, mediante acuerdo CV-2019-1141-06, se remitió a la Confederación de Cooperativas del Caribe, Centro y Suramérica CCC-CA con el fin que nos confirmara sobre la asistencia de los directores a la pasantía, cuya invitación la CCC-CA había cursado al Consejo de Administración. Con fecha 18 de octubre de 2019 el Director Ejecutivo de la CCC-CA respondió con la constancia que detallaba las personas que participaron en la pasantía organizada por su representada.

Una vez recolectada la información del trabajo de campo, se procedió a realizar un análisis con una serie de observaciones y recomendaciones ante los hallazgos detectados y se envió el acuerdo N° CV-1144-03 con los resultados del informe.

Posteriormente, se recibió el acuerdo N° CA-341-19, sin embargo, se constató que las recomendaciones del Comité no se estaban atendiendo ni se había dado curso al informe. Por lo tanto, mediante el acuerdo N° CV-2019-1154-03 se solicitó responder a las recomendaciones contenidas en el primer acuerdo para que se tomaran las medidas pertinentes y se nos informe sobre las acciones cursadas al respecto.

- b. Hemos recomendado al Consejo de Administración revisar y mejorar al menos dos normativas internas (política de capacitación a directores y Código de Conducta) con el fin de prevenir inconsistencias en el marco de una excelente gestión que nos ha caracterizado como Cooperativa y cuerpos directivos.

# CAPÍTULO VII

## *Trazabilidad a Proyectos Estratégicos*

Ante la necesidad de dar respuesta a los diferentes aspectos evidenciados en este informe, el Consejo de Administración en conjunto con la Administración, se han planteado la necesidad de buscar nuevos negocios. Para este Comité, resulta importante la búsqueda de nuevas rutas en el seno de nuevos negocios. Al respecto, consideramos que cualquiera que sea el proyecto presentado, debe estar acompañado por estudios integrales que lo respalden, a fin de conocer sus posibles beneficios, así como riesgos asociados a él.

### **TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

Este es un aspecto que hemos incluido y desarrollado en informes de años anteriores, donde se ha señalado que en el proceso de “reinvención” se destaca la necesidad de dar un giro hacia la transformación digital. En palabras sencillas, la transformación digital es

la aplicación de capacidad digital (facilidades) a procesos, productos y activos; en pro del mejoramiento de la eficiencia, mejorar la experiencia del cliente, gestionar el riesgo y abordar oportunidades de negocio innovadoras. La Administración y el Consejo de Administración han identificado que la Cooperativa debe formar y fortalecer una estructura que le permita hacer frente a proyectos de crecimiento y diversificar la demanda en servicios financieros y propios del asociado.

En parte de este proceso de “reinvención”, se destaca la necesidad de dar un giro hacia la transformación digital, en adelante TD. En palabras sencillas, la TD es la aplicación de capacidad digital (facilidades) a procesos, productos y activos en pro del mejoramiento de la eficiencia, mejorar la experiencia del cliente, gestionar el riesgo y abordar oportunidades innovadoras de negocio.



En un mundo cada vez más globalizado, donde el crecimiento al acceso de información de las personas es acelerado y en concordancia con los proyectos estratégicos de la organización, se promueve la TD para Coopecaja R.L. como un proyecto fundamental.

Por lo anterior, a partir de un proceso de evaluación de propuestas de empresas y sus servicios. Se diseñó un “cartel de contratación”, con una evaluación objetiva de las opciones y valor agregado de cada oferente.

De las opciones presentadas parece que la óptima para la Cooperativa es aquella en donde el producto se desarrolla en conjunto con la empresa oferente y, además, se plantea un seguimiento, acceso a una plataforma colaborativa y a un círculo de capacitación continua; además de poder realimentarse de otras entidades financieras internacionales y empresas del ramo.

El producto final del proyecto brindará a la entidad una estrategia digital y una hoja de ruta integral para el proceso de TD. Como en todo proyecto, la planeación es elemental para el éxito y, sobre todo, en un ámbito en donde el fracaso es más frecuente que el éxito (TD).

El programa tiene una duración de 11 semanas en donde el participante (entidad) asiste a tres talleres presenciales de una semana (aproximadamente) cada uno. Adicionalmente, durante este periodo la entidad participante se encuentra desarrollando la estrategia y formando su hoja de ruta que es expuesta ante expertos de Digilab. Lo anterior prevé que en tres meses la entidad va a contar con la estrategia completa de TD, así como la hoja de ruta personalizada para la implementación del proyecto.

Es conveniente añadir que el proceso no finaliza ahí, el acompañamiento continúa por medio de la comunidad colaborativa

(consultas, consultorías, material online) y esto representa un valor agregado de suma importancia en el proceso de mejoramiento continuo y aplicación de mejores prácticas en un tema tan cambiante como TD.

Adicionalmente, se le solicitó a la Unidad de Administración Integral de Riesgo (UAIR), que brindara su criterio sobre el proceso de determinación de estrategia para el abordaje de la transformación digital. El criterio de riesgo se enfoca a la evaluación del proceso para la determinación y acompañamiento de la estrategia de Transformación Digital para Coopecaja R.L.

### **Recomendación**

1. En consecuencia, el Comité de Vigilancia mantendrá un estricto control y monitoreo de las acciones que la Cooperativa realiza en esta materia.

## **TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO**

Con el proyecto de Tarjetas de Débito, se informa que por parte de la Administración se realizó un comparativo de las cualidades de cada tarjeta y se analizaron cuatro que son los que establecieron una oferta concreta para la Cooperativa y dentro de la variedad de marcas de tarjetas se limitan las opciones entre Visa y MasterCard porque son las que gozan de renombre y promociones mundiales, además de que son las recibidas en las ofertas.

Para la elección del esquema de modelo de negocio, se determinó, además de la rentabilidad y algunos otros criterios, que, de acuerdo con el esquema, también se cuantifican; pues las entidades revisadas todas cumplen con los parámetros de rentabilidad solicitados por la Administración. A continuación, se detallan los siguientes criterios:

1. Afinidad
2. Alianza de negocio
3. Facilidad
4. Oferta de servicio recibida
5. Estabilidad financiera
6. Tecnología ofrecida
7. Experiencia en el mercado
8. Experiencia como procesador
9. Opciones del mismo producto
10. Rentabilidad
11. Capacidad de estructura
12. Riesgo

Estas variables se dividen según el criterio de la Administración y sin que signifique una imposición para la elección, si no, más bien, otro facilitador para la toma de decisiones además de la rentabilidad. Por otra parte, formaron parte integral del análisis realizado, para mayor claridad y entendimiento:

- Criterio de Riesgos sobre la industria
- Criterio de Riesgos sobre el proyecto
- Criterio legal
- Criterio Financiero: Incluye criterio técnico y estudio comparativo de las alternativas Coopenae y Versatec
- Criterio Comercial
- Criterio Cumplimiento
- Criterio de Contralor Normativo
- Jefatura de Cobro

Luego, en relación con el proyecto de “Tarjetas de Débito y Crédito”, se acordó:

- a. Aprobar la implementación del producto con la institución COOPENAE marca Visa.
- b. Autorizar a la Administración para iniciar la formalización de los contratos e inversiones según se detalla.
- c. Incluir la cláusula de salida o de resolución contractual.

## INCLUSIÓN DE NUEVOS NEGOCIOS NO FINANCIEROS (EDUCACIÓN, SEGUROS)

### FUNDEPOS

Con la revisión de las actas y con lo referente a los acuerdos CA-218-2019, CA-272-19, CA-283-19, CA-305-19, CA-313-19, se inició la exploración para un posible convenio con la Universidad FUNDEPOS, según el modelo de contrato de arrendamiento con administración de la marca FUNDEPOS ALMA MATER, con la instrucción a la Administración para que trabaje en el peritaje con el propósito de valorar la compra de acciones de la Universidad FUNDEPOS y se conformó una Comisión para que realice la respectiva diligencia de negociación con el CENECOOP para la posible compra total o parcial de FUNDEPOS.

Se contrató la firma Baeza & Asociados para que realice un estudio de factibilidad que determine la viabilidad de comprar un porcentaje mayoritario de acciones de FUNDEPOS, que pertenece a CENECOOP.

El Consejo de Administración según el acuerdo CA- 345-19 tomado en sesión N° 318, una vez conocido el informe de la firma Baeza & Asociados, se instruyó para negociar el precio de compra de las acciones de la Universidad FUNDEPOS, para realizar la carta de entendimiento con los detalles necesarios que garantizan que se minimizan los riesgos de la operación y que se tramite la debida diligencia con los detalles necesarios para determinar la viabilidad de comprar un porcentaje mayoritario de acciones de FUNDEPOS que pertenece a CENECOOP.



Como resultado del estudio de mercado, la empresa referida recomendó dicha compra, sujeta a que se realice la “debida diligencia”, básicamente, en relación con el análisis de los estados financieros de la Universidad y de acuerdo con las recomendaciones del estudio que indican textualmente: “Los consultores no recomiendan hacer ningún pago antes de realizar la debida diligencia, a pesar de que se haya firmado una carta de entendimiento”

Con base en la recomendación citada, el Consejo de Administración aprobó la contratación de una firma para que efectuara la “debida diligencia”, la cual a la fecha de cierre de este informe se encuentra todavía en ese proceso.

Por medio de acuerdo CA- 349-19 tomado en sesión N° 319 el Consejo de Administración en contraposición con la recomendación de los consultores de Baeza & Asociados, aprobó la compra de

acciones de FUNDEPOS por ¢150 millones y, para concretar lo anterior, se firmó un fideicomiso de garantía a un interés corriente el 12.5% anual en dólares. Al elaborarse el fideicomiso y se pusieron como garantía fincas propiedad de Cenecoop R.L..

Este Comité de Vigilancia aprobó los siguientes acuerdos:

- CV-2019-1148-06 se pide la presentación referente a la posible compra total o parcial de la Universidad FUNDEPOS, con los estados financieros auditados y los estudios de factibilidad.
- CV-2020-1152-03, se solicita la remisión de los estados financieros auditados de FUNDEPOS correspondientes a los periodos 2017, 2018 y 2019 como insumos para efectuar el debido análisis financiero.
- CV-2020-1152-04, solicita la participación de la auditoría interna, el Departamento Financiero, el Oficial de

Riesgos, para analizar en conjunto del documento de Baeza en relación con el proyecto Universidad FUNDEPOS.

- CV-2020-1153-03, se insta al Consejo de Administración con base en las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, informar a los órganos sociales sobre los negocios en los que desea incursionar, como la posible compra de acciones de la Universidad FUNDEPOS en una sesión conjunta.

Sobre el asunto de marras, esos acuerdos fueron enviados al Consejo de Administración, salvando nuestra responsabilidad y apartándonos de esas decisiones. Los acuerdos se fundamentaron tanto en lo recomendado por la firma Baeza & Asociados en el sentido de no girar ninguna suma antes de que se realizara la “debida diligencia”, como también en dudas razonables e inconsistencias de algunas partidas que presentan los estados financieros auditados que fueron aportados.

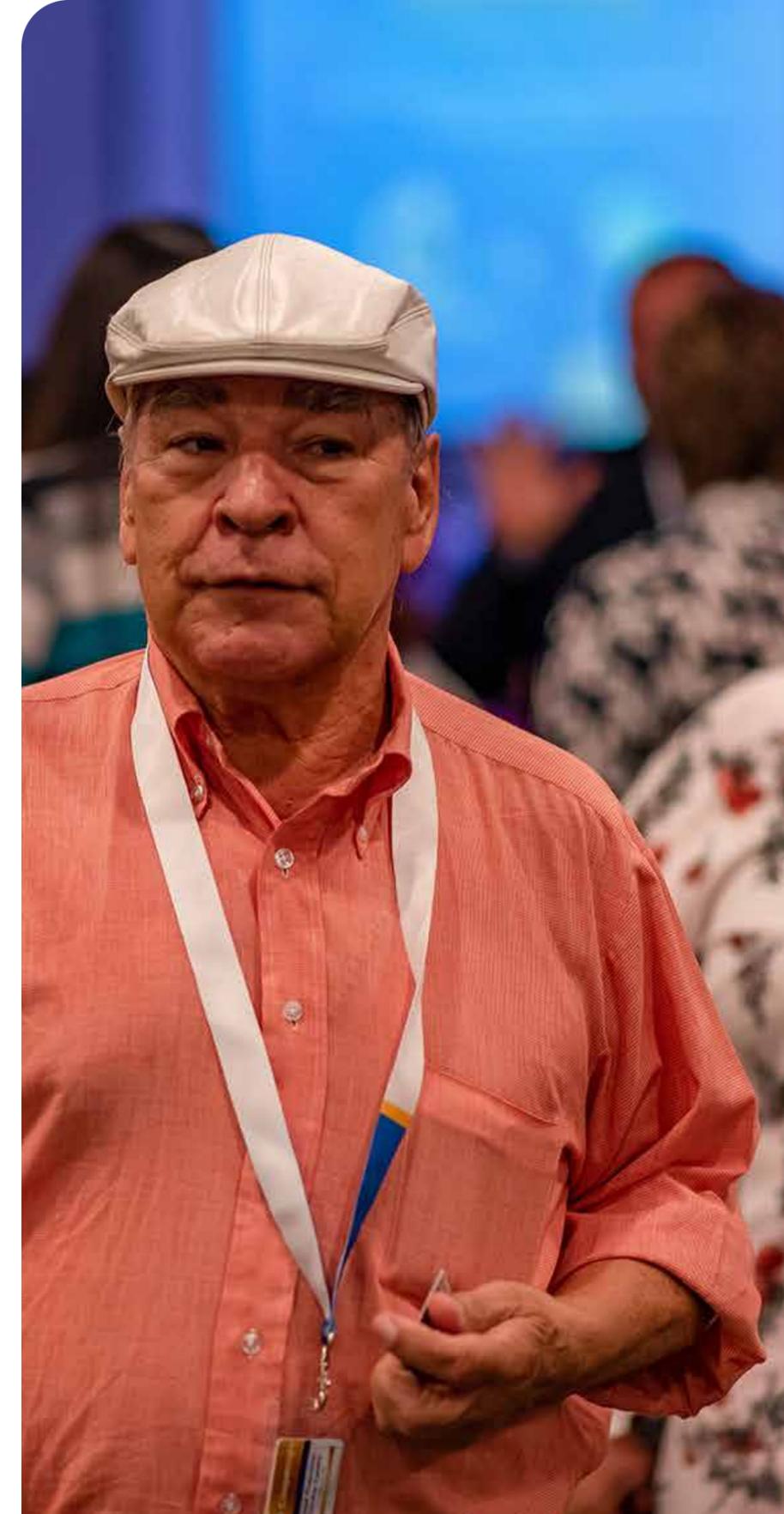
Destacamos el acuerdo de este Comité CV-2020-1156-01 de la sesión N°1156 que fue remitido al Consejo de Administración, sin que a la fecha se tenga una respuesta sobre la inclusión de 25 puntos de análisis referidos a la compra de la Universidad FUNDEPOS.

### **Recomendaciones**

1. Que la Administración en todo proyecto de inversión que se pretenda incursionar, disponga de todos los estudios correspondientes y modelos financieros que respalden cada valoración presentada.
2. Que la Administración presente informes del avance en la definición de la estrategia de la transformación digital, proyecto de tarjetas de crédito y FUNDEPOS.
3. Que la decisión de comprar acciones a FUNDEPOS por parte del Consejo de Administración se base en el estudio de la debida diligencia, siempre y cuando así se recomiende

con las justificaciones que correspondan.

4. Que, de no aprobarse dicha compra, se gestione como primera instancia a CENECOOP el reintegro de los ¢150.000.000 de colones con sus respectivos intereses, si no se hará acreedora de los lotes que respaldan dicho crédito, lo que afectaría las finanzas de la Cooperativa, por cuanto el adquirir inmuebles no se encuentra en el giro del negocio y representaría un inconveniente por la escasa oferta de compra que existe a nivel del sector financiero.



# CAPÍTULO VIII

## Seguimiento / Asuntos Varios

### PLAN ESTRATÉGICO

El sector cooperativo de ahorro y crédito en Costa Rica ha experimentado en los últimos años un crecimiento sostenible y dinámico, que se evidencia con el incremento en la cantidad de organizaciones de esta naturaleza, el mercado cooperativo cada vez es más dinámico y competitivo, eso se traduce en nuevos retos y desafíos. También, se deben considerar otros elementos que complican más aún la gestión normal de estas organizaciones como el alto nivel de regulación, los avances tecnológicos, las nuevas necesidades de los clientes finales y la situación económica del país.

Ante esta situación, la Cooperativa inició un proceso de actualización de su plan estratégico, cuyo objetivo principal es identificar los factores críticos de éxito

que le permitan delimitar y marcar su paso futuro en función de los retos y desafíos que se le presenten.

El diagnóstico de la situación actual responde a la primera etapa de este proceso de renovación estratégica, su objetivo es identificar, a través del análisis de datos e información, hallazgos clave que permitan identificar oportunidades de mejora para la Cooperativa desde el punto de vista financiero, comercial y operativo. Con la aprobación por parte del Consejo de Administración del denominado Plan Estratégico 2019 – 2020, mediante la cual se establecieron los principales lineamientos que regirán el rumbo de la organización en los próximos dos años.

En este sentido, el Comité de Vigilancia mediante acuerdo CV-2019-69-05 solicitó la presentación del Plan Estratégico 2019 – 2020 de la

Cooperativa, con el fin de monitorear el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales definidas.

Es claro que, se requiere definir las líneas para alcanzar los planteamientos estratégicos, de ahí que se demanda mayor nivel de profundidad, con el fin de dejar trazado el camino hacia el logro de los objetivos y proyectos planteados, con miras a cumplir lo establecido en la Misión y Visión de la Cooperativa.

Por otra parte, se debe reforzar el grado de vinculación de la administración de riesgos con el Plan Estratégico. Asimismo, comprender y reconocer la responsabilidad social sus principios e involucrarse con las partes interesadas permite posicionar a las organizaciones como una empresa responsable, que contribuye a la sociedad, al medio ambiente y respeto de los derechos humanos.

### Recomendaciones

1. En este contexto, el Comité de Vigilancia dará seguimiento permanente al cumplimiento del Plan Estratégico 2019-2020, con un umbral de tiempo y priorizar los proyectos específicos, mediante los cuales alcanzará los objetivos trazados para el periodo cubierto por el 2019-2020.
2. Que el Consejo de Administración en conjunto con la Administración se encaminen a fortalecer la aplicación de los principios de la responsabilidad social cooperativa en la gestión del negocio y la comprensión de los marcos de referencia globales para su implementación con fundamento en una proyección numérica del balance social cooperativo.

## SITUACIÓN CARTERA CRÉDITO MOROSA

Mediante acuerdo CV-2019-69-04 se manifiesta nuestra preocupación por el incremento de los rubros incobrables, ya que cada mes en el informe se evidencia un aumento en las estimaciones. Por lo anterior, se solicita realizar un análisis y presentar una propuesta con el detalle de las acciones relacionadas con dichos rubros. Este aspecto fue atendido por parte de la Administración y como resultado la Unidad de Crédito presentó una propuesta de cómo se encuentran atendiendo el cobro a los posibles o actuales morosos, así como los esfuerzos realizados para evitar seguir estimando esas situaciones en gran proporción, aunque si se deja muy claro que con las últimas reformas y actuaciones del gobierno se hace un poco difícil evitarlas.

Por medio del acuerdo CV-2020-1156-03 y como se observa en el siguiente cuadro, el detalle de la cartera al cierre de febrero 2020 muestra que el indicador de mora mayor a 90 días es de 1.40%.

## CUADRON° 8

### Monto adeudado en cartera y cuentas de orden

Al 29 de febrero de 2020

| CANTIDAD DE DÍAS DE ATRASO | SALDO                       | PESO DE ACUERDO A LA CARTERA | Nº DE OPERACIONES | Nº DE DEUDORES |
|----------------------------|-----------------------------|------------------------------|-------------------|----------------|
| 0                          | ¢ 151.516.589.489,38        | 95,9%                        | 31.452            | 15.833         |
| 29                         | ¢ 2.681.424.883,07          | 1,7%                         | 522               | 240            |
| 60                         | ¢ 1.589.163.733,06          | 1,0%                         | 300               | 136            |
| 91                         | ¢ 818.982.926,32            | 0,5%                         | 165               | 76             |
| 121                        | ¢ 821.426.311,09            | 0,5%                         | 155               | 67             |
| 152                        | ¢ 577.733.072,04            | 0,4%                         | 112               | 49             |
| <b>TOTAL</b>               | <b>¢ 158.005.320.414,96</b> | <b>100,0%</b>                | <b>32.706</b>     | <b>16.401</b>  |

Fuente: Área de Cobros Coopecaja R.L.



## PENSIONADOS

En el caso de los pensionados, se ha presentado una situación especial referida a los rebajos que realiza el régimen de IVM de los créditos de asociados con esas características, por cuanto, con base en lo establecido por la normativa, a estas personas únicamente se les pueden hacer deducciones del monto que reciben por concepto de pensión alimenticia.

Cabe indicar que, a partir del primer trimestre del 2019, la Cooperativa ha establecido y aplicado políticas restrictivas de acuerdo con el riesgo de no pago de los deudores en línea con el centro de trabajo al que pertenece, como:

**Pisos de liquidez diferenciados**, también se estresó el ingreso neto después del crédito a \$250.000 por mes.

**Edad:** para reducir el impacto del endeudamiento en los asociados con edades prontas a pensionarse, se estresó el plazo por otorgar en caso de tramitar un crédito de acuerdo con el tiempo

restante al derecho de la pensión según la edad establecida por la CCSS.

**Plazo:** se estableció un plazo máximo de 60 meses

**Monto máximo por deudor:** se estableció un cúmulo máximo por deudor de \$10.000.000.

**Generalidades:** las personas pensionadas que solicitan que no se les aplica la deducción en la pensión lo hacen en forma consciente para evadir la responsabilidad del pago, pues saben que la pensión no se les puede embargar y no tienen ningún bien que pueda responder por la deuda con la Cooperativa.

Con base en lo anterior y lo establecido en la Ley Constitutiva de la CCSS, previa petición de cada pensionado, se ordenó la exclusión de dichos rebajos, con lo cual se ha afectado sensiblemente a Coopecaja R.L., ya que cada día son más los asociados de esa categoría que solicitan no realizarles el rebajo de las sumas mensuales correspondientes a sus

créditos. A pesar de lo anterior, con base en el siguiente cuadro con corte a enero 2020, la situación era la siguiente.

El Cuadro N° 9 muestra la composición de la cartera de crédito de los pensionados que presentan algún atraso, se concluye que la mayor cantidad, es decir, el 66% está relacionada con los deudores que han desautorizado la deducción de la pensión.

### Recomendaciones

1. Que la Administración, explore todas las estrategias de respaldo que factibles para lograr mitigar el riesgo de crédito de los asociados, sin menoscabo de las condiciones establecidas, logrando que cumplan con sus obligaciones de cancelar las cuotas que les correspondan, el COVI dará el respectivo seguimiento.

**CUADRO N° 9**

| INSTITUCIÓN                  | MONTO ATRASADO            | PORCENTAJE DE ACUERDO A LA CARTERA | Nº DE CRÉDITOS | Nº DE DEUDORES |
|------------------------------|---------------------------|------------------------------------|----------------|----------------|
| PENSIONADOS VENCIDOS         | ¢ 915.465.399,43          | 6,5%                               | 240            | 77             |
| DESAUTORIZACIÓN DE DEDUCCIÓN | ¢ 194.228.589,08          | 66,0%                              | 24             | 15             |
| PENSIONADOS                  | ¢ 73.153.448,65           | 0,7%                               | 23             | 7              |
| PENSIONADOS DE HACIENDA      | ¢ 130.451.265,73          | 6,7%                               | 48             | 12             |
| PENSIONADOS PODER JUDICIAL   | ¢ 1.986.624,42            | 0,2%                               | 1              | 1              |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>¢ 1.315.285.327,31</b> |                                    | <b>336</b>     | <b>112</b>     |

\* El porcentaje corresponde al monto total de la cartera de cada institución entre el monto atrasado.

Fuente: Área de Cobros Coopecaja R.L.



**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS



## CORE BANCARIO

Con este proyecto, que ha sido de gran impacto para obtener el mayor valor agregado para los asociados y de eficiencia operativa y en la gestión. Con un modelo de gestión enfocado a lograr una mayor agilidad en los tiempos de ciclo asociados a las diferentes actividades, la mejora de los controles existentes sobre la información que se remite y agiliza la atención de los casos que presenten inconsistencias y que deban ser rectificadas, de forma tal, que el servicio se vea impactado de mejor forma.

A la fecha, aunque el proyecto ha tenido un largo proceso de ejecución finalizado en diciembre 2018, y requiere de la aplicación de 44 requerimientos para tener una implementación satisfactoria, fue que mediante acuerdo CV-2020-1153-02, se solicitó la actualización en relación con la puesta en producción en paralelo del PS-Banker (ampliación del paralelo del CORE), dado que los usuarios expertos y las jefaturas a cargo de los módulos del PS-Banker,

identificaron varios nuevos requerimientos que no ejecuta el PS-Banker y que se requiere contar con una estrategia contingente para cubrir la operación de los requerimientos restantes (altos, medios y bajos), que se consideran importantes para la operación de la Cooperativa a fin de mitigar, de alguna forma, una eventual materialización de riesgos importantes.

Se entrega una actualización de los requerimientos pendientes por implementar con los riesgos medios y altos identificados por las áreas a cargo de los módulos del PS-Banker.

Se realizaron reuniones de seguimiento con la Gerencia, Departamento TI y las dependencias interesadas (Tesorería, Captación, Operaciones, Cobros y Comercial, con el fin de determinar la viabilidad de cada requerimiento y definir el tratamiento para cada caso y el estado de cada requerimiento a la fecha de emisión de este informe.

Por otro lado, es necesario el abordaje de un plan para llegar a una posible automatización de los requerimientos faltantes, por lo que a través del acuerdo CV-2019-1148-09, se solicitó a la Administración informar sobre los procesos y/o actividades que actualmente pueden mejorarse y si se sigue actualmente un plan para automatizarlos.

Se indica por parte de la Gerencia, que durante noviembre del 2019 se contrató a un profesional en Ingeniería Industrial, quién tendrá a cargo las funciones de mapear, analizar, estudiar y procesar la documentación de uso interno según los reglamentos y manuales y otros documentos que rigen el funcionamiento de la Cooperativa, desde la atención al cliente hasta una segunda etapa que corresponde a los procesos del Back Office. A partir de esta labor, es que se presentarán informes periódicos a la Administración con el fin de evaluar y tomar decisiones sobre los procesos internos que se requiera automatizar según prioridad del negocio.

En síntesis, en vista de la evolución tecnológica que ha experimentado la Cooperativa, resulta importante que el sistema de Core Bancario cumpla con los requerimientos normativos de proporcionar nuevas maneras de interactuar con los asociados y de permitir la transición hacia experiencias de servicios digital y soluciones “omnicanal”. Al mismo tiempo, las aplicaciones de Core Bancario y procesos digitales deben ser sólidas y fiables para ofrecer el mejor servicio al asociado. Aunque se han detectado acciones orientadas a brindar experiencias más enriquecedoras a nuestros asociados con apoyo en los avances tecnológicos, se considera relevante por parte de este Comité de Vigilancia, señalar que todavía se requiere que la Cooperativa un avance a otro nivel en la implementación de nuevas tecnologías, que permita ampliar los servicios y proporcionar mayores facilidades a los asociados y a los segmentos de población donde se desea incursionar.

En ese sentido, se reitera la necesidad de conocer sobre nuevas herramientas tecnológicas que permitan disponer de datos e información en tiempo real, para la toma de decisiones.

### **Recomendación**

1. A la Administración, continuar con el monitoreo adecuado a la implementación y puesta en producción en paralelo de PS-Banker (ampliación del paralelo del CORE), que permita adaptar y/o modernizar el CORE Bancario, con los requerimientos tecnológicos que tienen mejores condiciones para lograr una operación efectiva y eficiente, con ese fin el COVI dará seguimiento periódico a este asunto.

## **SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD NORMA INTE ISO 9001:2015**

Es de suma importancia la valoración integral de un Sistema de Gestión de la Calidad adecuado al quehacer del sector cooperativo, conforme con la actualización del plan estratégico y varios de los componentes que conforman los lineamientos de la Cooperativa como la Misión y Visión.

La Cooperativa y sus unidades deben desarrollar sus actividades y funciones buscando ante todo el beneficio de la sociedad costarricense, es decir, de nuestros asociados y sus familiares, colaboradores y delegados, entre otros. Según esa perspectiva de trabajo y buscando ser una organización innovadora y eficiente, se han definido los elementos que nos deben identificar, quedando con ello establecido nuestro compromiso para satisfacer las

necesidades de nuestros asociados, de modo que se logre una gestión eficiente y se contribuya a la sostenibilidad financiera de la Cooperativa.

Ha quedado patente que la Cooperativa cuenta con un equipo humano altamente calificado, con una gran experiencia, innovador y de alto espíritu de trabajo, características que permiten garantizar la mejora continua de nuestros procesos y el fortalecimiento de nuestras capacidades de trabajo.

### **Recomendación**

1. Que la Administración valore la necesidad de implementar mejoras en los procesos de trabajo por medio de un sistema de gestión de la calidad basado en las normas pertinentes, que permitan mayor eficacia y eficiencia en la gestión de Coopecaja R.L.



## SUCURSALES Y PUNTOS DE SERVICIO

Como parte del seguimiento a los distintos proyectos y de anteriores informes, se envió el acuerdo CV-2019-1142-02, para verificar que las aperturas de sucursales corresponden a la estrategia que sigue la Cooperativa y que están fundamentadas en los estudios técnicos pertinentes.

En la actualidad, cuando una organización crece, tiene éxito y es rentable económicamente, llega el momento de una posible expansión, sin embargo, es importante considerar el momento adecuado para la apertura de una nueva sucursal y/o punto de servicio.

Tenemos claridad de que, siempre serán necesarios los canales físicos, no obstante, resulta relevante la evaluación

de los lugares donde se establecerá ese punto de servicio, así como la relación costo-beneficio de cada nuevo proyecto de apertura, además de que corresponda a una estrategia bien cimentada.

Abrir una sucursal implica más responsabilidades de todo tipo, por lo que se debe hacer un análisis exhaustivo de los costos que se generarán, no solo estructurales, sino también las inversiones complementarias; asimismo, deben considerarse las condiciones del mercado, aunado al análisis geográfico, demográfico y otros factores como expectativas de crecimiento del número de asociados en la zona y un plan detallado de las estrategias de crecimiento que se utilizarán, la inversión requerida, la proyección de las ventas y los egresos a diferentes tiempos.

### **Recomendaciones:**

1. Que el Consejo de Administración y la Administración analicen y consideren con detalle todos los aspectos fundamentales propios de la estrategia de crecimiento para la apertura de sucursales y puntos de servicio, en los lugares estrictamente necesarios y convenientes. Del mismo modo, que evalúen permanentemente la rentabilidad generada por cada uno de los puntos de servicio habilitados en este periodo, con el fin de garantizar una indefectible ganancia con ellos.

## MODELO TARIFARIO DEL CONVENIO CON EL FONDO MUTUAL CCSS

Con la firma de un convenio con el Fondo Mutual de Empleados de la CCSS y siendo parte de nuestras responsabilidades el analizar todas las decisiones que se toman en la Cooperativa con el fin de resguardar sus intereses, por lo tanto, se ha considerado como tema de estudio, la reciente apertura de los puntos de servicios en Pérez Zeledón y Limón.

Sin embargo, por tratarse de una organización ajena a la Cooperativa, es necesario el máximo rigor en todo lo concerniente a las actividades que se lleven a cabo por parte de esa otra organización, dentro de las instalaciones de la Cooperativa y en seguimiento permanente de los mayores beneficios que debe obtener Coopecaja R.L.

En ese sentido, se debe revisar la metodología para la aplicación de la tarifa para las sucursales de Liberia y Puntarenas en caso de finiquitar el convenio con el Fondo Mutual para el subarriendo de las oficinas de Pérez Zeledón y Limón.

Para ello, la Administración contrató la firma especializada en toma de decisiones en desarrollos inmobiliarios, Baeza & Asociados. En ese contexto, la empresa, Baeza & Asociados, propone un esquema de equivalencia por metro cuadrado, considerando las áreas útiles y comunes, con el análisis de los planos con el detalle de las medidas respectivas para una mayor comprensión.

Sin embargo, es importante acotar que se plantearon cuatro escenarios, pero el más convenientes se rige por las siguientes consideraciones: el cálculo de



una amortización de mejoras a la estructura arrendada por tres años, que es el plazo convenido contractualmente en el arrendamiento (práctica contable), las áreas útiles por m2, la estimación de tipo de cambio con margen de diferencial cambiario, el margen de ganancia para la Cooperativa no menor a 25% y el nivel de contribución en las economías de escala.

### Recomendaciones

1. La Administración y el Consejo de Administración deben establecer un esquema de cobro rentable, integral para el subarriendo de un espacio dentro de las sucursales de la Cooperativa basado en el objetivo de generar un claro y evidente beneficio económico y financiero para Coopecaja R.L., considerando el fortalecimiento de la posición de la Cooperativa en las zonas de interés, potencial mercado de clientes y disminución de los costos fijos de operación.

2. Al Consejo de Administración y la Administración, ante nuevos contratos con otras organizaciones y en caso de los contratos actuales, que prevalezca el beneficio y aprovechamiento del posicionamiento de la Cooperativa en el mercado para alcanzar los mayores ingresos y beneficios, con el fin de salvaguarda sus intereses.

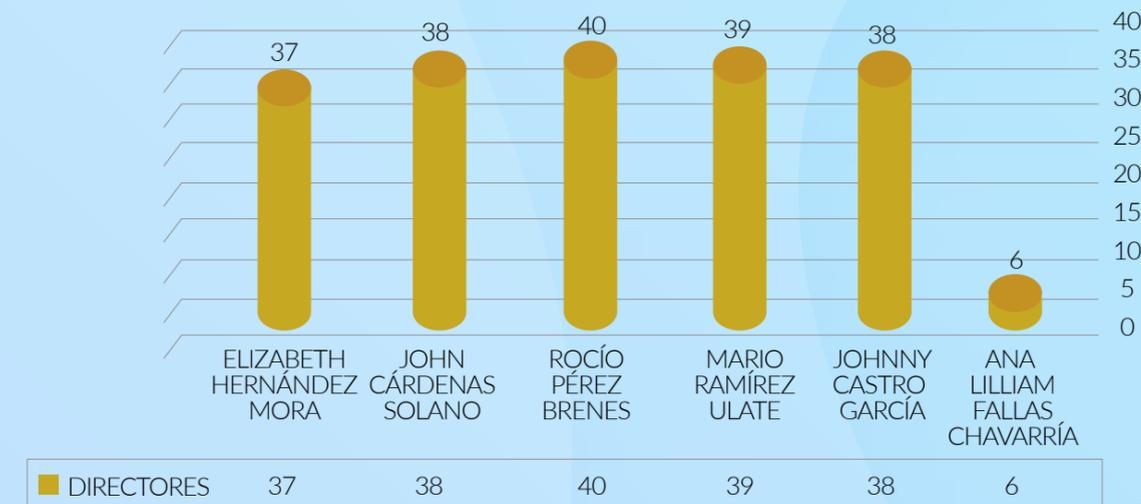
3. Al Consejo de Administración y la Administración se les solicita realizar las mediciones en términos cuantitativos con los contratos vigentes de subarrendamiento en las sucursales de Liberia y Puntarenas del convenio con el Fondo Mutual, para equiparlos con los contratos de las sucursales de Pérez Zeledón y Limón con el escenario más beneficioso para la Cooperativa.

## ASISTENCIA A LAS SESIONES DE LOS ÓRGANOS SOCIALES PERIODO JUNIO DE 2019 A FEBRERO DE 2020 PARA UN TOTAL DE 40 SESIONES

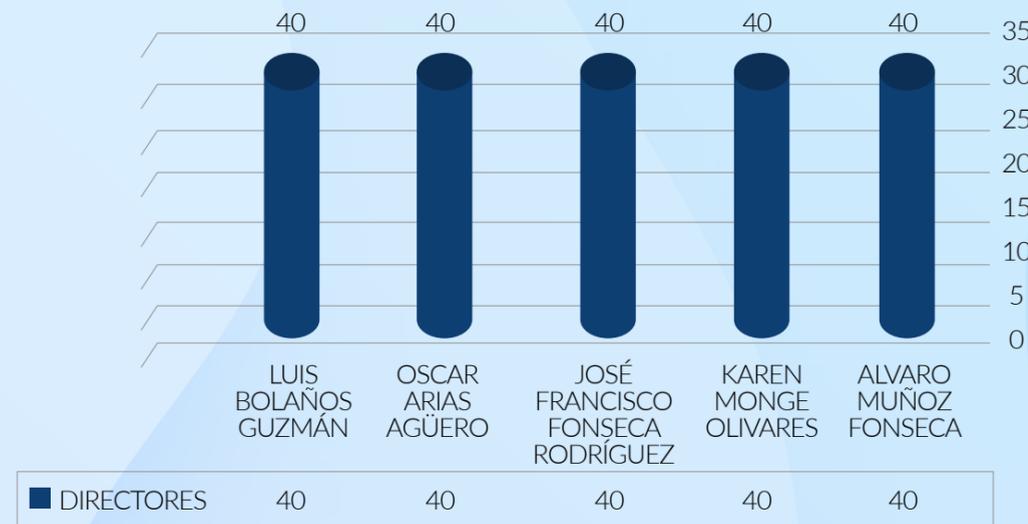
**GRÁFICO 8**  
Consejo de Administración



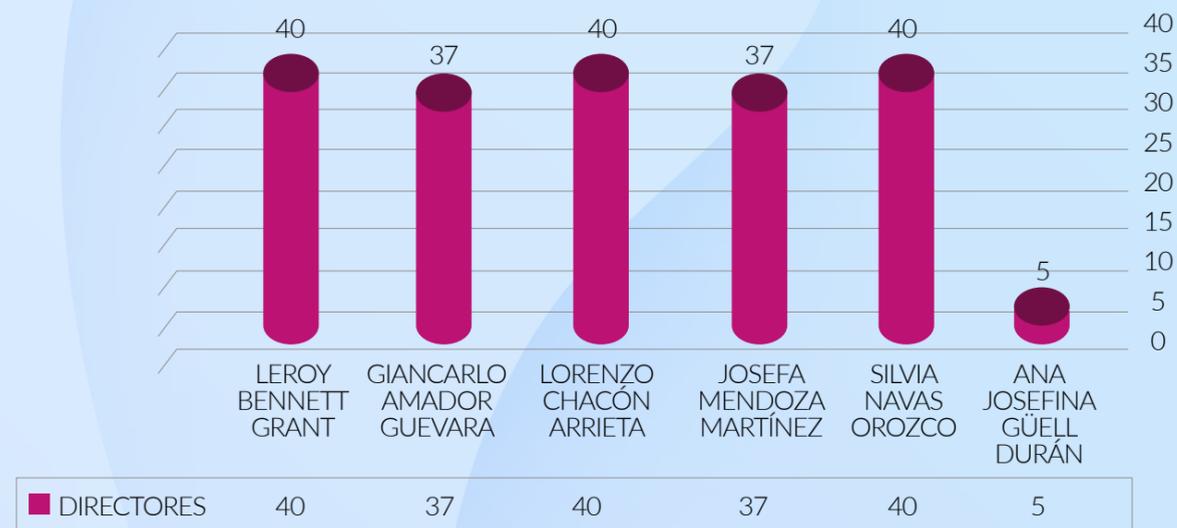
**GRÁFICO 9**  
Comité de Nominaciones



**GRÁFICO 10**  
Comité de Vigilancia



**GRÁFICO 11**  
Comité de Educación



### Consideraciones

- Durante el período en estudio se convocaron en total 36 sesiones para cada órgano.
- Entre las 36 sesiones anteriores se convocaron cuatro sesiones conjuntas.
- Tomar en cuenta: Robert Harbotle y Ronald Elizondo son miembros suplentes del Consejo de Administración.
- Tomar en cuenta: Lilliam Fallas y Ana Josefina Güell son miembros suplentes del Comité de Nominaciones y del Comité de Educación respectivamente.

### REVISIÓN DEL NOMBRAMIENTO DE LOS DELEGADOS (AS)

A partir del comunicado para todos los Asociados de la apertura del periodo de postulación para el proceso de acreditación y nombramiento de delegados 2018-2022, que rigió desde el lunes 10 de setiembre 2018 y hasta el viernes 25 de octubre 2018 a las 5 p.m., según lo establecido en el Estatuto Social y el Reglamento de Delegados de Coopecaja R.L., por medio del cual se nombra hasta un máximo de 400 delegados propietarios y 100 delegados suplentes, se procedió a realizar el nombramiento del cuerpo de delegados al amparo del artículo N° 40, relacionado con la elección de personas delegadas, del Estatuto de la Cooperativa.

Entonces, teniendo en cuenta las potestades del Comité de Vigilancia, se procedió a remitir el acuerdo CV-2019-1117-01 al Auditor Interno solicitándoles incluir en su plan de trabajo la revisión de una muestra del nombramiento de delegados (as) con el fin de que este Comité realizara las observaciones pertinentes. Al respecto, se nos informó que dicha revisión fue realizada en noviembre de 2019, según el Informe de Auditoría AI-21-2019 con algunas observaciones, a saber:

Se determinaron cinco hallazgos con sus respectivas recomendaciones a las cuales se les ha dado el tratamiento correspondiente en pro de la mejora continua.

### **Recomendaciones**

1. Se recomienda al Comité de Nominaciones, por la importancia que reviste el proceso de acreditación y nombramiento, que se fortalezca y mejore con los entes involucrados el

tratamiento correcto de las solicitudes de los interesados durante la etapa del preanálisis y mejora de los debidos controles del proceso.

2. Que el Comité de Vigilancia proponga una moción a la Asamblea para que se apruebe la apertura de nuevos nombramientos de delegados (as) para alcanzar mayor representatividad.

### **NOMBRAMIENTO DE LOS DIRECTORES INDEPENDIENTES**

De acuerdo a lo dispuesto por SUGEF al solicitar a las Cooperativas el nombramiento de directores independientes, este Comité, de acuerdo con sus funciones, ha realizado un estricto seguimiento de ese asunto, así remitió el acuerdo CV-2019-1146-01 a la Administración, para dar seguimiento ante la contratación del director.

En relación con el Comité de Riesgos, se analizó la propuesta de nombramiento del director externo, para ello, se envió la terna y se seleccionó el candidato que reunía el perfil indicado para asumir el puesto de Director y de Presidente del órgano citado.

Así, se recomendó al director independiente del Comité de Riesgos, de enero a diciembre 2020, que fue contratado por servicios profesionales.

### **SEGUIMIENTO DE MOCIONES Y ACUERDOS ASAMBLEA DELEGADOS**

Como parte de las funciones de este Comité de Vigilancia y, en apego al marco regulatorio, se procedió a revisar el seguimiento de mociones establecidas por la Asamblea Ordinaria de Delegados 2019. En ese sentido, mediante acuerdo CV-2020-1158-32, con fecha 10 de febrero 2020, se solicitó a la Gerencia

que informara sobre el avance de esas mociones. En respuesta, nos informó que no se recibieron mociones, sino más bien excitativas, las cuales se presentaron posteriormente al cierre de la Asamblea Ordinaria, por ende, no fueron discutidas ni votadas por los delegados presentes.

Por eso, mediante acuerdo CV-2020-82-32 se solicitó el detalle de las excitativas presentadas según se indica y su respectivo tratamiento como se muestra en Cuadro N° 10.

## CUADRO N° 10

# Excitativa Asamblea 2019

| EXCITATIVA 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ACCIÓN ACORDADA                                                                                                                                                 | RESPONSABLE               | STATUS               | FECHA LÍMITE |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------|--------------|
| <p>Suscrita por: Robert Harbottle Quirós<br/>Secundada por: Ronald Elizondo Monge</p> <p>Nota: Que la Asamblea de Delegados acuerde que los asuntos, documentos y actas de las sesiones del Consejo de Administración se le hagan llegar a los suplentes a efecto de que estén enterados de los asuntos de Coopecaja y que puedan tomar buenas decisiones cuando les corresponda sustituir a un propietario.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Basados con sustento legal, no se ejecutará lo acá realizado                                                                                                    | Consejo de Administracion | Ejecutado            | N/A          |
| EXCITATIVA 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ACCIÓN ACORDADA                                                                                                                                                 | RESPONSABLE               | STATUS               | FECHA LÍMITE |
| <p>Suscrita por: Franklin Vargas Vargas<br/>Secundada por: Edelmira Lezcano</p> <p>Nota: Que existen reglas en el proceso electoral que limitan la participación equitativa y democrática de los candidatos, de manera que les permita darse a conocer con los delegados, permitiéndoseles y creándose canales de comunicación y participación adecuados. Que se comisiones al Comité de Nominaciones para que capte las sugerencias que se le haga llegar por los delegados para mejorar el proceso de elección y proponer las mejores respectivas en la próxima asamblea ordinaria o extraordinaria que se realice.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Se llevó al Consejo la propuesta de modificación al reglamento                                                                                                  | Comité de Nominaciones    | Ejecutado            | N/A          |
| EXCITATIVA 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ACCIÓN ACORDADA                                                                                                                                                 | RESPONSABLE               | STATUS               | FECHA LÍMITE |
| <p>Suscrita por: Mayra Soto Hernández<br/>Secundada por: Arnoldo León Quesada</p> <p>Nota: Que es importante estudiar nuevas líneas crediticias para los pensionados y hacer valer su capital social. Promover aún más una cultura que pueda lograr un equilibrio entre la liquidez y el bruto. Por tanto, que se produzcan opciones de más para llegar a todos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Se han realizado los ajustes necesarios a nivel de reglamento de crédito para dar facilidad a este segmento tan primordial de la organización.                  | Gerencia/Consejo          | Ejecutado            | Mayo - 20    |
| EXCITATIVA 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ACCIÓN ACORDADA                                                                                                                                                 | RESPONSABLE               | STATUS               | FECHA LÍMITE |
| <p>Suscrita por: Rodrigo Solano Solano<br/>Secundada por: José Fonseca Rodríguez</p> <p>Nota: Se solicita al Consejo de Administración y al Comité de Educación y Bienestar Social que capacite a todos los delegados en los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de aplicación para votación de Coopecaja</li> <li>• Taller de alfabetización tecnológica a aquellos delegados que deseen asistir de manera voluntaria.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Se presentó video con las instrucciones para el nuevo sistema de votaciones, se realizaron las capacitaciones cuando mejore la situación mundial de la pandemia | Comité de Educación       | Ejecutado en proceso | Mayo - 20    |
| EXCITATIVA 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ACCIÓN ACORDADA                                                                                                                                                 | RESPONSABLE               | STATUS               | FECHA LÍMITE |
| <p>Suscrita por: José Francisco Fonseca Rodríguez<br/>Secundada por: Giancarlo Amador Guevara</p> <p>Nota: Se propone para las próximas asambleas venideras, se habilite varios módulos para registrar mociones en formato digital en sintonía con el programa de Bandera Azul.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Se está trabajando en la herramienta                                                                                                                            | Gerencia                  | Proceso              | N/A          |
| EXCITATIVA 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ACCIÓN ACORDADA                                                                                                                                                 | RESPONSABLE               | STATUS               | FECHA LÍMITE |
| <p>Suscrita por: Vilma Marcela Ureña Cruz<br/>Secundada por: Edward Matarrita Rojas y 41 firmantes más.</p> <p>Nota: En vista de que en nuestra cooperativa solicitan el apoyo ecológico de "cero papel" y por el tema de continuar con buenas prácticas de reciclaje para lograr una asamblea Bandera Azul Ecológica este y los demás venideros y en consideración de las consultas de varios delegados abajo firmantes. Se solicita modificar la normativa electoral para que a futuro los candidatos puedan hacer entrega de un signo externo el día de la asamblea. Se justifica porque la entrega de signos externos es una tradición de larga data y parte esencial de la idiosincrasia en la fiesta electoral que cada año vive Coopecaja, que fomenta las buenas relaciones y agradecimiento. Debe ser de un valor económico muy bajo y es una forma de devolución por la confianza depositada y el apoyo recibido durante la campaña electoral. Tomemos en cuenta que entregar papelería genera más costo económico innecesario y tiene mayor afectación al ambiente, cuando es signo externo tiene un valor agregado porque puede ser utilizado por los delegados como un lindo recuerdo y debe ser sin materiales contaminantes.</p> | Se llevó al Consejo la propuesta de modificación al reglamento                                                                                                  | Comité de Nominaciones    | Ejecutado            | N/A          |

## CUADRO N° 11

Informes Emitidos entre 01 Junio 2019 y 29 de Febrero 2020

| INFORMES EMITIDOS ENTRE 01 JUNIO 2019 Y 29 DE FEBRERO 2020 | FECHA DE INFORME DEFINITIVO | TIPO DE ESTUDIO                                                                                                                        | OBJETIVO GENERAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | CANTIDAD DE HALLAZGOS |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| AI 10-2019                                                 | 06/06/2019                  | Revisión Cumplimiento al "Acuerdo SUGEF 12-10 Normativa para el Cumplimiento de la Ley N°8204".                                        | Evaluar, controlar y monitorear el proceso realizado por la Cooperativa para mitigar el riesgo de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, de modo que cumpla con lo establecido en la Ley 8204 y su Reglamento, Acuerdo SUGEF 12-10 y la normativa interna correspondiente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 8                     |
| AI 11-2019                                                 | 13/06/2019                  | Operaciones de crédito cartera Coopecaja y Fondo de Cesantía otorgadas a directores y colaboradores entre diciembre 2017 y abril 2019. | Evaluar que el otorgamiento de créditos y la documentación incluida en los expedientes de crédito con fondos de Coopecaja y del Fondo de Cesantía de directores y colaboradores, se encuentre de conformidad con requerimientos del Acuerdo SUGEF 1-05, Acuerdo SUGEF 12-10, Acuerdo SUGEF 2-10, y con las políticas de crédito de Coopecaja R.L., estipuladas en el Reglamento de Crédito y el Manual de Procedimientos de Crédito; para la mitigación de riesgo de crédito, del riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y cualquier otro riesgo que se identifique a raíz de procedimientos y técnicas de auditoría empleadas en esta revisión.                     | 8                     |
| AI 12-2019                                                 | 13/06/2019                  | Revisión de Proceso de Compras                                                                                                         | Validar el cumplimiento de la normativa interna y externa en los procesos de Compras que se ejecutan en el Área Administrativa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 8                     |
| AI 13-2019                                                 | 13/06/2019                  | Revisión de Licenciamiento de Software de la Cooperativa.                                                                              | Evaluar la gestión de licencias de Software de la Cooperativa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 7                     |
| AI 14-2019                                                 | 14/06/2019                  | Revisión de Excedentes 2018                                                                                                            | Evaluar la razonabilidad del cálculo realizado en los excedentes a pagar elaborado por la Administración, correspondiente al período 2018, el cual sirvió de base para la propuesta de distribución, aprobada en la Asamblea General de Delegados del 18 de mayo del 2019.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1                     |
| AI 15-2019                                                 | 11/07/2019                  | Revisión Riesgo de Crédito                                                                                                             | Evaluar la gestión del riesgo de crédito que realiza la administración con el apoyo de la Unidad de Riesgos para la identificación, medición, comunicación y control de los factores de riesgo relevantes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 3                     |
| AI 16-2019                                                 | 17/07/2019                  | Seguimiento al Plan de Trabajo de Auditoría Interna                                                                                    | Informar al Comité de Auditoría Interna y al Consejo de Administración sobre el Avance y Cumplimiento del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 0                     |
| AI 17-2019                                                 | 28/06/2019                  | Acta Asamblea de Delegados 2019                                                                                                        | Determinar si el Acta escrita de la Asamblea de Delegados XLVIII se apega a la integridad, totalidad y exactitud de los temas discutidos y tratados en dicha sesión                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 4                     |
| AI 18-2019                                                 | 19/8/2019                   | Proceso de Gestión Integral de Riesgos y Cumplimiento del Acuerdo SUGEF 2-10.                                                          | Revisar y determinar la adecuada ejecución del proceso de administración Integral de Riesgos, validando que su evolución se lleve a cabo de manera sistemática, iterativa y colaborativa basándose en el conocimiento y los puntos de vista de las partes interesadas según lo establecen las mejores prácticas para la administración de riesgos y con base en lo establecido en el acuerdo SUGEF 2-10                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 6                     |
| AI 19-2019                                                 | 9/9/2019                    | Crédito Hipotecario - Coopecaja                                                                                                        | Verificar que la gestión de crédito hipotecario sea ejecutada de manera eficaz, eficiente y conforme a lo establecido en la normativa interna y externa competente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 11                    |
| AI 20-2019                                                 | 12/9/2019                   | Crédito Hipotecario del Fondo de Cesantía                                                                                              | Verificar que la gestión de crédito hipotecario asociada al Fondo de Cesantía sea ejecutada de manera eficaz, eficiente y conforme a lo establecido en la normativa interna y externa competente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 4                     |
| AI 21-2019                                                 | 5/9/2019                    | Revisión de Nombramiento y Gestión de Delegados                                                                                        | Evaluar el cumplimiento de la normativa interna y externa entorno a la Gestión de Delegados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 5                     |
| AI 22-2019                                                 | 13/9/2019                   | Opinión sobre la autoevaluación realizada por la Administración de COOPECAJA R.L. al 31 de julio del 2019.                             | Emitir opinión sobre la autoevaluación realizada por la Administración de COOPECAJA R.L. al 31 de julio del 2019.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 0                     |
| AI 23-2019                                                 | 4/11/2019                   | Cumplimiento Regulación 14-17 Reglamento Gestión T.I. (APO - BAI) Reglamento de Gestión de TI                                          | Revisar el cumplimiento de la regulación SUGEF 14-17 (APO y BAI) Reglamento de Gestión de TI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 11                    |
| AI 24-2019                                                 | 16/10/2019                  | Revisión de Riesgo Operativo                                                                                                           | Evaluar la eficacia de los controles establecidos para gestionar los principales riesgos operativos identificados por las áreas funcionales y la Unidad de Riesgos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2                     |
| AI 25-2019                                                 | 4/11/2019                   | Proceso de Confección, Control y Envío del Calce de Plazos Mensual.                                                                    | Verificar la eficacia operativa y definición de responsabilidades sujetas al Proceso de Confección, Control y Envío del Calce de Plazos Mensual.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 4                     |
| AI 26-2019                                                 | 4/11/2019                   | Revisión Cartera de Crédito de Coopecaja de Enero a Agosto, 2019                                                                       | Evaluar que el otorgamiento de créditos y la documentación incluida en los expedientes de crédito de Coopecaja R.L. se encuentre de conformidad con requerimientos del Acuerdo SUGEF 1-05, Acuerdo SUGEF 12-10, Acuerdo SUGEF 2-10, Ley 8968 Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales y con las políticas de crédito de Coopecaja R.L. estipuladas en el Reglamento de Crédito y el Manual de Procedimientos de Crédito; para mitigación del riesgo de crédito, riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y cualquier otro riesgo que se identifique a raíz de procedimientos y técnicas de auditoría empleadas en dicha revisión. | 6                     |

### SEGUIMIENTO INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA

Durante el periodo correspondiente a este informe, se detalla sobre los informes emitidos por la Auditoría Interna entre el 1 de junio 2019 y el 29 de febrero de 2020. En las sesiones programadas del Comité, se analizó un total de treinta y cuatro (34) informes, un resumen de ellos se presenta a continuación en el Cuadro N° 11.

## Continuación Cuadro N° 11

| INFORMES EMITIDOS ENTRE 01 JUNIO 2019 Y 29 DE FEBRERO 2020 | FECHA DE INFORME DEFINITIVO | TIPO DE ESTUDIO                                                                                                                                         | OBJETIVO GENERAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | CANTIDAD DE HALLAZGOS |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| AI 27-2019                                                 | 21/11/2019                  | Cumplimiento Acuerdo SUGEF 23-17 Administración Riesgo de Mercado, Tasas de Interés y Tipos de Cambio.                                                  | Verificar el cumplimiento de la normativa aplicable según Acuerdo SUGEF 23-17 Reglamento Sobre la Administración del Riesgo de Mercado, de Tasas de Interés y de Tipos de Cambio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4                     |
| AI 28-2019                                                 | 27/11/2019                  | Revisión al proceso de envíos XML a SUGEF, período de enero a agosto de 2019.                                                                           | Verificar la exactitud y correspondencia de los saldos de las clases de datos: "Registro y Control" (Capital Social), "Información Crediticia", "Pasivos" (Obligaciones con el público y obligaciones financieras) e "Inversiones", enviados mediante archivos XML a la SUGEF, con respecto a los saldos de balance al cierre contable mensual durante el período de enero a agosto del 2019, así como el oportuno envío de esta información según los plazos establecidos y dar seguimiento a las posibles inconsistencias que se puedan suscitar | 1                     |
| AI 29-2019                                                 | 27/11/2019                  | Revisión de rendimientos de cesantía período 2018-2019                                                                                                  | Verificar que los montos a distribuir por concepto de rendimientos, tanto para asociados como para aportantes al Programa de Administración de Cesantía, se hayan calculado y distribuido correctamente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 4                     |
| AI 30-2019                                                 | 3/12/2019                   | Caso de Estafa: Cabezas Zeledón                                                                                                                         | Evaluar el evento de fraude o estafa materializado, con el objeto de determinar las causas, implicaciones, deficiencias de control y posibles acciones negligentes o fraudulentas gestadas internamente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 4                     |
| AI 31-2019                                                 | 6/1/2020                    | Revisión de Ingresos y Gastos                                                                                                                           | Verificar la existencia, correspondencia y exactitud de los montos de ingresos y gastos presentados en el balance de comprobación del 1 de enero del 2019 al 30 de setiembre de 2019, mediante la revisión de la documentación que respalda los movimientos de cada período, y su presentación conforme a la normativa de las Normas de Información Financiera (NIIF), las normas establecidas por SUGEF, las políticas de Coopecaja, R.L. y a las normas o disposiciones tributarias.                                                             | 7                     |
| AI 32-2019                                                 | 12/1/2020                   | Revisión de Ahorros Programados                                                                                                                         | Revisar que la gestión de los Ahorros Programados sea ejecutada de manera eficaz, eficiente y conforme a lo establecido en la normativa interna y externa competente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 3                     |
| AI 33-2019                                                 | 13/1/2020                   | Revisión de Contratos de Ahorro a Plazo                                                                                                                 | Revisar que la gestión de Contratos de Ahorro a Plazo sea ejecutada de manera eficaz, eficiente y conforme a lo establecido en la normativa interna y externa competente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 9                     |
| AI 34-2019                                                 | 13/1/2020                   | Revisión de Sucursales                                                                                                                                  | Revisar que las gestiones que realizan las Sucursales y Oficinas Centrales sean ejecutadas de manera eficaz, eficiente y conforme a lo establecido en la normativa interna y externa competente. Revisar que las gestiones que realizan las Sucursales y Oficinas Centrales sean ejecutadas de manera eficaz, eficiente y conforme a lo establecido en la normativa interna y externa competente.                                                                                                                                                  | 9                     |
| AI 35-2019                                                 | 14/1/2020                   | Cumplimiento Acuerdo SUGEF 22-18 Reglamento Sobre Idoneidad de los Miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia de las Entidades Financieras. | Verificar el cumplimiento de la normativa aplicable según Acuerdo SUGEF 22-18 Reglamento Sobre Idoneidad de los Miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia de las Entidades Financieras.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 3                     |
| AI 36-2019                                                 | 14/1/2020                   | Revisión de acuerdo SUGEF 3-06 Reglamento Sobre la Suficiencia Patrimonial de Entidades Financieras.                                                    | Verificar el cumplimiento de la normativa aplicable según Acuerdo SUGEF 3-06 Reglamento Sobre la Suficiencia Patrimonial de Entidades Financieras.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1                     |
| AI 37-2019                                                 | 20/1/2020                   | Seguimiento al cumplimiento del programa anual de trabajo de la auditoría Interna al 31 de dic, 2019                                                    | Dar a conocer al Comité de Auditoría y al Consejo de Administración las actividades que se han desarrollado de conformidad con el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el período 2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 0                     |
| AI 38-2019                                                 | 17/2/2020                   | Plan de Trabajo de Auditoría Interna 2020-2021(seis meses).                                                                                             | Dar a conocer al Comité de Auditoría y al Consejo de Administración el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el período 2020-2021(seis meses)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 0                     |
| AI 01-2020                                                 | 16/1/2020                   | Revisión al Perfil Tecnológico 2019                                                                                                                     | Revisar el cumplimiento e integridad de los datos del Perfil Tecnológico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0                     |
| AI 02-2020                                                 | 30/1/2020                   | Revisión del Sistema de Votaciones en su etapa de desarrollo y puesta en marcha.                                                                        | Revisar el desarrollo y puesta en marcha del Sistema de Votaciones de Coopecaja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 0                     |
| AI 03-2020                                                 | 6/2/2020                    | Revisión Riesgo de Crédito                                                                                                                              | Evaluar la gestión llevada a cabo por la administración con el apoyo de la Unidad de Riesgos para la medición y control de la exposición al Riesgo de Crédito de la Cooperativa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 4                     |
| AI 04-2020                                                 | 12/2/2020                   | Revisión Pago de Comisiones a Colaboradores                                                                                                             | Verificar la correspondencia y exactitud de los montos de comisiones pagadas a colaboradores por la colocación de productos, mediante la revisión de la documentación de respaldo y su recálculo con apego a lo establecido en las políticas de Coopecaja, R.L.                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 11                    |
| AI 05-2020                                                 | 4/2/2020                    | Seguimiento Recomendaciones Auditoría Interna Períodos Anteriores.                                                                                      | Dar seguimiento al estatus de los hallazgos pendientes de subsanar, y evaluar la implementación por parte de la administración sobre las "oportunidades de mejora" emitidas por Auditoría Interna.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1                     |

## Recomendaciones

1. Que la Auditoría Interna de Coopecaja R.L. en coordinación con el Comité de Auditoría realicen un seguimiento detallado de cada una de los hallazgos señalados en los informes efectuados, con el fin de verificar su cumplimiento en tiempo y forma.
2. Que la Auditoría Interna de Coopecaja R.L. en coordinación con el Comité de Auditoría definan plazos más reales para las prórrogas a las Unidades Administrativas con el fin de que atiendan los hallazgos presentados por la Auditoría y se valore no realizar más de dos prórrogas con el fin de evitar la materialización de posibles riesgos.

## PLAN DE ACCIÓN DEL INFORME COMITÉ DE VIGILANCIA ASAMBLEA 2018

Como parte de las acciones y responsabilidades de este Comité de Vigilancia, hemos dado seguimiento a las recomendaciones expuestas en el informe presentado el 18 de mayo del 2019 durante la Asamblea Ordinaria de Delegados.

Mediante acuerdos CV-2019-1139-04 y CV-2019-1143-04 se solicitó la remisión de la evidencia documental del cumplimiento del Plan de Acción del Informe de Asamblea Ordinaria de Delegados 2019. A continuación, se presenta el detalle de cada una de las recomendaciones presentadas, las actividades desarrolladas, el responsable consignado y las observaciones requeridas.

### CUADRO 12

#### PLAN DE ACCIÓN INFORME COMITÉ DE VIGILANCIA ASAMBLEA 2018

| CAPÍTULO I - Situación de la Economía Internacional y Nacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                   |                                              |                                               |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------|
| ACCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ACTIVIDADES                                                                                                                                                                                       | RESPONSABLE                                  | EVIDENCIA                                     | ESTATUS     |
| 4 Recomendaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | SI                                                                                                                                                                                                | SI                                           | SI                                            | Permanente  |
| CAPÍTULO II - Fuentes de Fondo y Costo Financiero                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                   |                                              |                                               |             |
| ACCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ACTIVIDADES                                                                                                                                                                                       | RESPONSABLE                                  | EVIDENCIA                                     | ESTATUS     |
| Que la Administración, explore la posibilidad de que los asociados que lo deseen, puedan hacer mayores aportaciones al Capital Social. Para ello, plantear distintos escenarios que resulten atractivos para los asociados.                                                                                                                                       | Se valorara la propuesta por parte de la Gerencia y el área comercial                                                                                                                             | Comercial, Gerencia                          | En análisis                                   | En análisis |
| CAPÍTULO III - Edificios Actual y Anterior Sede Central                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                   |                                              |                                               |             |
| ACCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ACTIVIDADES                                                                                                                                                                                       | RESPONSABLE                                  | EVIDENCIA                                     | ESTATUS     |
| Que la Administración, durante la ejecución del plazo del crédito con el BAC, se incluya en cada período en el flujo mensual de efectivo, el monto de la amortización y que éstos, sean estimados en la proyección anual de resultados de operación.                                                                                                              | Con los ajustes de las reservas por parte del Banco Central, se procederá a realizar la cancelación de dicha operación por medio de los recursos liberados esto por medio de acuerdo del Consejo. | Gerencia, Consejo de Administración, Negocio | La operación está cancelada Acuerdo CA-158-19 | Ejecutado   |
| "Que, en el menor tiempo posible, se concrete alguna opción viable y favorable para la Cooperativa en relación con la anterior sede central de la Cooperativa. Esto con el fin de revertir la situación actual y, con ello la Cooperativa pueda recibir las sumas que en este momento no son percibidas con el consecuente costo de oportunidad de los recursos." | El mismo se encuentra alquilado a la CCSS                                                                                                                                                         | Gerencia, Negocio                            | El mismo ya está alquilado a la CCSS          | Ejecutado   |
| CAPÍTULO IV - Auditoría Interna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                   |                                              |                                               |             |
| ACCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ACTIVIDADES                                                                                                                                                                                       | RESPONSABLE                                  | EVIDENCIA                                     | ESTATUS     |
| 3 Recomendaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | SI                                                                                                                                                                                                | SI                                           | SI                                            | Permanente  |
| CAPÍTULO V - Gobierno Corporativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                   |                                              |                                               |             |
| ACCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ACTIVIDADES                                                                                                                                                                                       | RESPONSABLE                                  | EVIDENCIA                                     | ESTATUS     |
| 2 Recomendaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | SI                                                                                                                                                                                                | SI                                           | SI                                            | Permanente  |

Continúa

Continuación Cuadro 12

| CAPÍTULO VI - Comercialización y Relaciones con el Asociado                                                                                              |             |             |           |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-----------|------------|
| ACCIÓN                                                                                                                                                   | ACTIVIDADES | RESPONSABLE | EVIDENCIA | ESTATUS    |
| 3 Recomendaciones                                                                                                                                        | SI          | SI          | SI        | Permanente |
| CAPÍTULO VII - Plan Estratégico                                                                                                                          |             |             |           |            |
| ACCIÓN                                                                                                                                                   | ACTIVIDADES | RESPONSABLE | EVIDENCIA | ESTATUS    |
| 5 Recomendaciones                                                                                                                                        | SI          | SI          | SI        | Permanente |
| CAPÍTULO VIII - Convenio con el Fondo Mutual de Empleados de la CCSS                                                                                     |             |             |           |            |
| ACCIÓN                                                                                                                                                   | ACTIVIDADES | RESPONSABLE | EVIDENCIA | ESTATUS    |
| 2 Recomendaciones                                                                                                                                        | SI          | SI          | SI        | Permanente |
| CAPÍTULO IX - Situación financiera, Crédito, Fondeo y Riesgos                                                                                            |             |             |           |            |
| ACCIÓN                                                                                                                                                   | ACTIVIDADES | RESPONSABLE | EVIDENCIA | ESTATUS    |
| 2 Recomendaciones                                                                                                                                        | SI          | SI          | SI        | Permanente |
| CAPÍTULO X - Proyectos Estratégicos y nuevos negocios                                                                                                    |             |             |           |            |
| ACCIÓN                                                                                                                                                   | ACTIVIDADES | RESPONSABLE | EVIDENCIA | ESTATUS    |
| 1 Recomendación                                                                                                                                          | SI          | SI          | SI        | Permanente |
| CAPÍTULO XI - Situación Créditos a Pensionados, Core Bancario, Sucursales, Nombramiento Delegados, Directores Independientes, Informes Auditoría Interna |             |             |           |            |
| ACCIÓN                                                                                                                                                   | ACTIVIDADES | RESPONSABLE | EVIDENCIA | ESTATUS    |
| 8 Recomendaciones                                                                                                                                        | SI          | SI          | SI        | Permanente |

## AUDITORÍA SOBRE USO DE LICENCIAS EN LA COOPERATIVA

El Departamento TI de la Cooperativa ha presentado la validación de los licenciamientos conforme lo establecido en los términos de uso del derecho y los contratos respectivos con la Cooperativa.

Así las cosas, se debe recalcar la importancia y la responsabilidad de la administración activa sobre la gestión de activos de cómputo y de la instalación de software, para lo cual deben tomarse en cuenta las regulaciones en materia de Derechos de Autor:

- Ley N° 6683 sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos.
- Ley N° 8039 de Procedimientos de Observancia de Derechos de Propiedad Intelectual.

Conforme el principio de legalidad, la importancia de controlar y promover el correcto uso de los licenciamientos suscritos por la Cooperativa, siendo que todo uso de software no autorizado o indebido, o bien, instalado por un usuario sin autorización puede acarrear responsabilidades para la organización.

### **Recomendaciones**

1. El Comité de Vigilancia seguirá efectuando el control sobre uso de software y considerando las medidas preventivas y las correctivas ante cualquier indicio o evidencia de irregularidades, estando sujetos a las sanciones de tipo disciplinario que establece la materia.

### **REMATE BIENES MUEBLES**

Mediante acuerdo CV-2020-1153-10, se solicitó a la Administración información referente al remate del mobiliario del edificio antiguo, por lo anterior, se hizo un levantamiento y revisión de los registros de activos en condición de desuso conforme al Manual de Bienes de Uso, donde se detalla el procedimiento por seguir según los artículos N° 31, 32, 33, 34 y 35.

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



**XLIX**  
**ASAMBLEA ORDINARIA**  
DE DELEGADOS

## EDIFICIO ACTUAL Y ANTERIOR SEDE CENTRAL

### Edificio Actual

Desde enero de 2019, Coopecaja R.L. tiene como sede central una infraestructura que con la que se ha buscado satisfacer de la mejor manera posible las necesidades de nuestros asociados, teniendo como expectativa que se alcancen niveles superiores de eficiencia y se logre estar a la altura de las mejores instituciones financieras, incluso, más allá de nuestras fronteras.

La empresa contratada para este proyecto fue Estructuras S.A. que en forma general cumplió satisfactoriamente con los términos del contrato, aunque durante la etapa de la ejecución se presentaron algunos inconvenientes, pero fueron solventados a tiempo con el apoyo de la empresa que tuvo a cargo la supervisión de la obra y la contraparte de Coopecaja R.L.

Este Comité desde el inicio del proyecto planificó de manera permanente un adecuado seguimiento, analizando e incluyendo capítulos completos en para la rendición de cuentas con sus respectivas recomendaciones, con propósito de cumplir a tiempo y en forma con nuestra labor de informar a los delegados.

Este Comité ha sido vigilante de cada uno de esos actos por lo que mediante el acuerdo CV-2020-1153-07 se fiscalizó la entrega del acta de recepción definitiva de obra, relacionada con la construcción del nuevo edificio.

COOPECAJA R.L. - ESTRUCTURAS SOCIEDAD ANÓNIMA

ACTA DE RECEPCIÓN DEFINITIVA DE OBRA  
CONSTRUCCIÓN DEL EDIFICIO COOPECAJA CASA MATRIZ  
SAN JOSÉ, COSTA RICA.

LICITACIÓN PRIVADA 2017-LPR-014

En San José a las nueve horas del once de febrero del año dos mil diecinueve, estando presentes en este acto las siguientes personas: Ingeniero Manuel Rodríguez Arador, el Maestro de Obras señor Miguel Salas Cervantes, en representación de LA CONTRATISTA - ESTRUCTURAS SOCIEDAD ANÓNIMA, y en representación de LA INSPECCIÓN - SETECOOP R.L. - el Arquitecto Vidal Monge Corales y el asistente de ingeniería señor Tobias Monge Azofeifa, se procede a cumplir con la solicitud formal enviada por LA CONTRATANTE para la realización de la recepción definitiva de las obras: "CONSTRUCCIÓN DEL EDIFICIO COOPECAJA CASA MATRIZ". A continuación se procede nuevamente con el detalle de las obras objeto de esta contratación, mismas que también fueron debidamente especificadas en el ACTA DE RECEPCIÓN PRELIMINAR DE OBRAS.

| Item | Descripción            | Monto              | Observaciones |
|------|------------------------|--------------------|---------------|
| 01   | Obras civil y acabados | ₡3,116,400,000.00  |               |
| 02   | Obras adicionales      | ₡473,887,101.95    |               |
| 03   | Órdenes de cambio      | ₡36,602,488.98 (*) |               |
|      | TOTAL                  | ₡3,626,889,588.93  |               |

Otro aspecto importante relativo al nuevo edificio, como parte de la labor de fiscalización, fue lo relacionado con el aseguramiento de los bienes y sus implicaciones en la gestión de riesgos, condiciones de seguridad humana y protección contra incendios, en cuanto a las obligaciones de las unidades para el correcto aseguramiento del equipo, mobiliario y edificio, considerando también el propósito de orientar el proceso ante un eventual siniestro, para que se realicen adecuadamente los trámites pertinentes ante la entidad aseguradora y se obtenga la correspondiente indemnización.

### Recomendaciones

1. Que la Administración, una vez que se apruebe el acta de recepción definitiva, disponga al encargado de proyectos velar por el buen funcionamiento del inmueble y su mantenimiento preventivo; también cuando se inicie una remodelación,

ampliación y/o mejora en el edificio se solicita que se informe con la debida diligencia, el COVI dará seguimiento a esas actividades. solicita que se informe con la debida diligencia, el COVI dará seguimiento a esas actividades.

2. Que la Administración, en caso de un eventual siniestro, disponga de la información necesaria para la preparación de los informes de valoración de daños para hacer efectivos los reclamos ante la aseguradora y contar con las debidas contingencias para asegurar la continuidad del servicio a los asociados

3. El Comité de Vigilancia seguirá dando seguimiento al plan de acción en cuanto al rubro de mobiliario y equipo, un seguimiento sobre todos los activos nuevos que se adquieran por parte de las unidades y de realizar el proceso de asignación de placas de todos los

activos y su ingreso al sistema para los efectos de control contable de su registro, en procura de una buena gestión aseguradora e indemnizatoria.

4. Que la Administración formule una política para el aseguramiento de los bienes y sus implicaciones en la gestión de riesgos, condiciones de seguridad humana y protección contra incendios de acatamiento obligatorio para todas las unidades que utilizan activos, equipos y edificios para el correcto aseguramiento y protección del patrimonio de la Cooperativa.

## ANTERIOR SEDE CENTRAL

En relación con el inmueble en el cual la Cooperativa brindó servicios como sede central durante muchos años y que con motivo del traslado al nuevo edificio quedó en desuso a partir de enero de 2019, si es de acotar que actualmente se encuentra en alquiler por un monto de

¢7,000,000 mensuales con los servicios de seguridad y limpieza. De esa manera, de alguna forma se palea el costo de oportunidad, el cual, según la valoración hecha, asciende a ¢1.049.849.538.80 (mil cuarenta y nueve millones ochocientos cuarenta y nueve mil quinientos treinta y ocho colones con 80/100.)

### Recomendaciones

1. Que la Administración, en el menor tiempo posible, valore la factibilidad del contrato de alquiler u otro mecanismo de ingresos como una opción viable y favorable para la Cooperativa, esto con el fin de generar a la Cooperativa el flujo de caja necesario consecuente con el costo de oportunidad de los recursos.



**XLIX**  
**ASAMBLEA ORDINARIA**  
DE DELEGADOS

## COMPONENTES LEGALES

La Asesoría Jurídica de la Cooperativa trabaja siguiendo un rol de servicio interno asesorando a todas las Áreas en las actividades que se requieran con el fin de minimizar el riesgo legal, en la coordinación, control de las demandas y denuncias, y en la construcción y actualización de reglamentación interna; asimismo, ofrece el servicio de notariado, especialidad que se rige por las normas externas. Con ello, por medio del acuerdo CV-2019-1149-03, se solicita un informe de gestión, que destaque lo siguiente:

- Asesoría y participación de las reuniones realizadas en la Federación con el fin de construir la defensa para la directriz de la Presidencia sobre las deducciones del salario mínimo.
- La coordinación de una reforma de ley en busca de la igualdad de la administración de la cesantía, la cual está lista para presentar a la Asamblea Legislativa.

- Dos de las demandas laborales se encuentran en la etapa de recurso de casación y una en espera de audiencia preliminar.
- Diligencia de dos recursos de amparo, atendidos por la Asesoría Jurídica con los mejores argumentos que fueron declarados sin lugar. Asimismo, se han recibido tres demandas de asociados pensionados por el rebajo de los créditos de los cuales uno fue trasladado por falta de competencia del Juzgado Laboral al Juzgado Civil.

Por otra parte, la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB), fue creada mediante la Ley N° 8968 del 7 de julio del 2011, es una institución de desconcentración máxima adscrita al Ministerio de Justicia y Paz, su principal objetivo es garantizar a cualquier persona, el respeto a su derecho a la autodeterminación informativa en relación con su vida privada y demás derechos de la personalidad, así como la defensa de su libertad e igualdad con

respecto al tratamiento automatizado o manual de los datos correspondientes a su persona o bienes.

Asimismo, orienta al ciudadano a ejercitar sus derechos y a las entidades públicas y privadas, que manejan bases de datos, a cumplir con las obligaciones que establece la Ley N° 8968 de Protección de Datos de la Persona frente al Tratamiento de sus datos personales y a la corriente de tendencias internacionales en la materia; de ese modo, se garantiza el mejor control y competencia en la protección de datos personales. En efecto, está habilitado el consentimiento informado mediante la política de privacidad que se ubica en la página web en resguardo de lo que indica la Ley 8968 y también se corrobora que está inscrito la base de datos ante la PRODHAB.

Luego, conforme a la Ley de Asociaciones Cooperativas, en el Capítulo IV De la Administración y Funcionamiento, que señala:

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

Mediante el acuerdo CV-2019-1148-08, se solicitó la remisión del detalle de las Pólizas de Fidelidad suscritas en cumplimiento con la Ley citada. Se remite copia de la Póliza de Fidelidad suscrita con el Instituto Nacional de Seguros, correspondiente a los colaboradores descrito en la lista y se valida que los documentos adjuntos con los recibos de pago correspondientes.

Luego con referencia al Código de Conducta, mediante el acuerdo CV-2019-1146-08, se coordina una sesión con la Oficialía de Cumplimiento y la asesora legal, para una revisión del Código de Conducta vigente y analizar la incorporación de algunos elementos de tipificación de faltas declaradas que estaban contempladas en la versión anterior, conforme al Estatuto y la Ley de Asociaciones Cooperativas que nos rige.



## RESERVA DE EDUCACIÓN Y RESERVA DE BIENESTAR SOCIAL

Conforme a la Ley N° 4179 de Asociaciones Cooperativas y al Reglamento para el Uso de la Reserva de Educación aprobado en septiembre 2016, conforme al Estatuto de Coopecaja R.L. y el artículo N° 11 del Reglamento del Comité de Vigilancia, se efectuó un análisis de las capacitaciones aprobadas y con base en el informe remitido por el Área de Recursos Humanos en relación con el acuerdo CV-2019-1146-04, conforme al Reglamento para Uso de la Reserva de Educación de las Asociaciones Cooperativas en su artículo 05, que señala:

“(..)

### CAPÍTULO II DEL DESTINO DE LA RESERVA DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN ARTÍCULO 5.-

*El Comité de Educación y Bienestar Social será el ente responsable de la programación y coordinación de los planes de educación, capacitación y divulgación cooperativa que*

*se proyecten dentro de la organización a nivel central y en todas las localidades donde funcionen agencias o sucursales.  
(..)”*

Por lo anterior, se enviaron los acuerdos CV-2019-1146-04 y CV-2019-1148-01 a la Administración y al Consejo de Administración para externar que la única manera en que se puede utilizar la Reserva de Educación es mediante un acuerdo por parte del Comité de Educación y Bienestar Social conforme al Plan de Trabajo aprobado en la sesión N° 1371 según acuerdo CA-300-19 e, incluso, en solicitudes extraordinarias para las coordinaciones requeridas dentro de las competencias orgánicas de los cuerpos directivos y conforme a las normas atinentes, con el fin de velar por el buen desarrollo del Gobierno Corporativo. Al respecto, este Comité se encuentra a la espera de la respuesta por parte de la Administración.

Por otra parte, la Ley de Asociaciones Cooperativas en su artículo N° 83 establece como imperativo para la Cooperativa que de su Reserva de Bienestar Social se destine para los Asociados y sus familiares inmediatos, ayuda económica y programas de asistencia social. Asimismo, el Estatuto de COOPECAJA R.L., faculta al Comité de Educación y Bienestar Social a gestionar la Reserva de Bienestar Social en el inciso a) del artículo 73, en el artículo 74 y 75. Por lo anterior mediante Acuerdo CV-2019-1144-02, se solicitó la presentación de un informe sobre el uso de la Reserva de Educación y Bienestar Social del periodo 2019, para la sesión del lunes 11 de noviembre 2019, así como del detalle de la Reserva en mención con el respectivo análisis y observaciones.

### **Recomendaciones A la Administración**

1. Establecer mecanismos para generar reportes del manejo y control

financiero de los recursos de la Reserva de Educación y enviar la comunicación del resultado al Comité de Educación y Bienestar Social sobre la disponibilidad presupuestaria de la reserva o provisión para educación y capacitación.

2. Valorar el uso de una herramienta de política social de precisión para aportar información que permita saber el flujo de las ayudas en materia de bienestar social, con el fin de mejorar la calidad de vida de los asociados y sus familiares para conocer de las necesidades de las personas con mayor situación de vulnerabilidad en consecuencia con el objetivo de promover el bienestar social.

### **PATROCINIOS**

Del Reglamento de Patrocinio aprobado en sesión N° 1.359 mediante el acuerdo CA-186-19 con el objeto establecer las políticas para la gestión administrativa y el

otorgamiento de patrocinios y con el fin de proyectarse socialmente, expandirse y buscar la maximización del mercado. Asimismo, contar los lineamientos para el control de los recursos provenientes de convenios o donaciones.

En ese sentido, se solicita mediante el acuerdo CV-2019-1142-05 el desglose de los patrocinios realizados por la Cooperativa para los diferentes eventos y solicitudes de colaboraciones con otras entidades al periodo 2019 y por el acuerdo CV-2019-1148-04 correspondiente al 9 de diciembre 2019, se refiere a la presentación de los patrocinios otorgados a las diferentes instituciones u organizaciones, además se incluye una revisión al Reglamento de Patrocinios, se analiza y evidencia el incumplimiento del artículo N° 2 inciso a), referente a la cantidad de patrocinios para otorgar a un asociado o zona de influencia, por lo que se recomienda valorar una reforma al artículo N° 3 inciso a), con el fin de poner tope al monto que podrá aprobar la Administración dentro del marco de sus competencias.

### **GESTIÓN TALENTO HUMANO**

Mediante el acuerdo CV-2019-1142-05, se solicitó el detalle de los empleados (as) por área y por sucursal de la Cooperativa, así como la cantidad total de planilla. Además de indicar cuáles pertenecen a plazas nuevas y cuales son sustituciones (por tema de pensión, renuncia o incapacidad).

Actualmente, hay un total de 161 colaboradores activos, de los cuales seis tienen un puesto indefnido y 155 un puesto definido.

En relación con la Oficina Salud Ocupacional, con base al Reglamento de Comisiones o Departamentos de Salud Ocupacional, como parte de nuestra responsabilidad con nuestros colaboradores, se considera relevante la implementación y el fortalecimiento en el corto plazo de un plan interno para cumplir con lo dispuesto en la reglamentación.



**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS

En lo que respecta a la modalidad de teletrabajo, acorde con la nueva Ley para Regular el Teletrabajo en Costa Rica N°9738, dado el continuo avance de las tecnologías digitales que han permitido introducir cambios profundos en todos los ámbitos de la sociedad moderna y que se manifiestan también en la forma, los medios y lugares donde se pueden realizar los trabajos, y las posibilidades que ofrece el país en conexión, acceso y disponibilidad de equipos terminales como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y otros dispositivos, influyen en los nuevos esquemas laborales apoyados en el uso de las tecnologías digitales, de modo que estén presentes en todas las organizaciones públicas, privadas y entre las personas que trabajan de forma independiente.

En ese contexto laboral, ha surgido la figura del teletrabajo, por medio del cual se busca apoyar los procesos de modernización organizacional, el aumento en la productividad, la mejora en la calidad de los servicios, la reducción de costos, la

inclusión social, el equilibrio entre la vida laboral y personal de los trabajadores, la movilidad urbana y la protección al medio ambiente.

Mediante acuerdo CV-2019-1130-04 relacionado con el Plan Anual de Capacitación se indica que es requerido que se encuentre alineado al alcance de los proyectos y metas propuestos y, sobre todo, se indica la omisión de algo trascendental, como es la gestión del riesgo de fraude: “Prevención, detección e investigación”, que establece algunos aspectos en relación a la responsabilidad y deberes que debe tener todo miembro de una organización, tales como tener conocimiento básico del fraude y estar atentos a las señales de alerta, informar acerca de sospechas o indicios de fraude y sobre todo el personal debe comprender cómo sus procedimientos de trabajo están diseñados para gestionar el riesgo de fraude y que su incumplimiento puede dar oportunidad al fraude.

## Recomendaciones

1. Que la Administración desarrolle una herramienta web, que fortalezca el control y ejecución de todos los procesos de recursos humanos y que permita las validaciones necesarias para ejecutar el proceso de planillas de la Cooperativa.
2. Que la Administración promueva la digitalización y migración de la información de los expedientes personales y planillas de todas las personas trabajadoras de la organización.
3. Que la Administración considere dentro del plan anual de capacitación el enfoque a una cultura de gestión de riesgos en toda la Cooperativa y en todos los temas estratégicos como parte de la visión integral de riesgos,

4. Considerando la modalidad de Teletrabajo, acorde con la nueva Ley para Regular el Teletrabajo en Costa Rica N° 9738, se solicita que la Administración proyecte el beneficio económico y nivel de productividad de los colaboradores.

## ANÁLISIS DE LOS CONVENIOS CON FEDERACIONES.

### Gestión con FECOOPSE

Este Comité de acuerdo con sus funciones realiza estricto seguimiento a los convenios con otras federaciones con el fin de que los aportes que realiza Coopecaja R.L. sean aprovechados, pues por nuestra esencia cooperativista, se considera importante conocer los alcances y beneficios que se obtienen de dicha pertenencia y, lo que se puede ofrecer a tales organizaciones. Por lo que, en el acuerdo CV-2019-1136-07 dirigido a la Administración se indica lo siguiente:

(...)

*“Dado que se aporta un 1% a la Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito R.L FECOOPSE, se solicita a la Administración gestionar lo correspondiente en los casos de un curso, capacitación, taller u otro evento organizado por esta Federación no tenga costo alguno para la Cooperativa, esto por cuanto, se aporta un porcentaje considerable para dichos fines.*

(...)

Con lo anterior, este Comité logra la gestión correspondiente ante el personal de esa federación, para que las diferentes actividades desarrolladas por esa entidad se brinden de manera gratuita a la Cooperativa.

### Participación del COVI en seminario de FECOOPSE

Por lo anterior, es importante informar, que dos representantes designados por este Comité participaron en un evento que reunió a todos los Comités de





# XLIX

ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS

Vigilancia del país afiliados a FECOOPSE, con el fin de conocer los planes de trabajo y gobierno corporativo entre otros, así como espacio de realimentación para compartir experiencias y buenas prácticas de fiscalización, y también para estrechar vínculos importantes y de apoyo entre comités.

Uno de los cinco principios en que se sustenta el movimiento cooperativo es la cooperación entre cooperativas, de tal forma que se puedan perseguir los mejores intereses para sus asociados. En esa línea, actualmente Coopecaja R.L. está asociada a organizaciones como la Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOOPSE) y, recientemente, se afilió mediante acuerdo CA-308-19 del 14 de diciembre de 2019 a la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FEDEAC), por lo que el monto correspondiente del 1% según lo que indica el Estatuto Social en su artículo N° 31 Aplicación de los Excedentes, se divide entre las ambas federaciones.

## REFLEXIONES FINALES

El periodo 2019-2020 ha sido un cúmulo de experiencias con muchos retos y logros alcanzados, este informe es el resultado de un extenso proceso de investigación, consultas, seguimiento y recopilación en el que ha participado un amplio y diverso grupo de colaboradores de todas las dependencias de la Cooperativa, quienes mediante su asistencia a las sesiones, para consultas, el suministro de información, la lectura crítica de la documentación, potenciaron los objetivos de esta rendición de cuentas.

Se quiere dejar constancia del agradecimiento a quienes se involucraron directamente en la preparación, análisis y lectura sobre los diferentes temas y tópicos en general.

Coopecaja R.L. debe continuar con los procesos de mejora continua, con la excelencia en el servicio, con una gran capacidad de respuesta a las necesidades y expectativas de cada uno de los asociados por medio de todos los medios disponibles en tiempo real.

Nos esperan nuevos desafíos, pero confiamos que, entre todos, cada uno desde su trinchera y con suma responsabilidad, se logre alcanzar todo lo proyectado.

Nos sometemos a su consideración en conjunto con las observaciones y recomendaciones diseñadas para ayudar a la Cooperativa a mejorar y lograr mayor eficiencia y nos ponemos a la disposición para aclarar cualquier consulta o sugerencia y se insta a quienes conforman la Cooperativa para continuar con el objetivo de señalar sanas medidas para fortalecer la gestión de COOPECAJA R.L.



**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS

# COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL

**Dr. Lorenzo Chacón Arrieta**  
PRESIDENTE

**Ing. Giancarlo Amador Guevara**  
VICEPRESIDENTE

**MSc. Silvia Navas Orozco**  
SECRETARIO

**Lic. Josefa Mendoza Martínez**  
VOCAL I

**Sr. Leroy Bennett Grant**  
VOCAL II

**MSc. Ana Josefina Güell Durán**  
SUPLENTE





**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS

# INFORME DE LABORES 2019

Desde el inicio de la historia, los seres humanos han entendido y visto en la práctica que si se unen por causas comunes es posible realizar un mejor uso de los recursos e incrementar el rendimiento y la satisfacción de todos los participantes.

Esta idea, base de la civilización, dio paso al cooperativismo. Las cooperativas ayudan a formar un mundo mejor siguiendo un sistema de repartición de la riqueza que beneficia a todos. Como ejemplo de la denominada economía social solidaria, las cooperativas gestan bienestar económico y social. De modo que se comparten principios, valores constitutivos y la firme creencia en el progreso como su razón de ser.

En Coopecaja., la labor educativa y social refuerzan esas nociones de desarrollo compartido, tanto en el mejoramiento de la calidad de vida de los asociados, como en el fortalecimiento de la imagen de una

verdadera entidad cooperativa que promueve los principios y valores cooperativos desde las especificidades de una cooperativa de ahorro y crédito.

En concordancia con la Ley de Asociaciones Cooperativas (Ley 4179 – Artículo 82), le corresponde al Comité de Educación y Bienestar Social (CEBS) de Coopecaja velar por los siguientes aspectos:

- Asegurar para los asociados de la cooperativa y las personas que quieran ingresar en ella, las facilidades necesarias para que reciban educación cooperativa y amplíen sus conocimientos sobre esta materia.
- Organizar campañas de divulgación de la doctrina y los métodos cooperativos, cursos de formación y capacitación cooperativa e impartir educación general.

Estas tareas reconocidas por el movimiento cooperativo durante el 2019 se reflejan en el trabajo de CEBS que no solamente amplió la oferta de Educación Cooperativa, sino también la colaboración hacia las personas asociadas y sus familias por medio de los beneficios sociales.

El CEBS de Coopecaja tiene la misión de capacitar, educar y apoyar a los asociados para que mejoren su comprensión sobre el cooperativismo y su calidad de vida. En este sentido, se ha constituido en el centro para el desarrollo de competencias (conocimientos, habilidades y destrezas) en áreas como la educación cooperativa, el buen uso de los recursos financieros (desde una estrategia de educación financiera), la proyección a la comunidad, la eficiencia empresarial y el sentido de pertenencia a la cooperativa.

En el 2019, la actividad para el área socio-educativa fue intensa, Así se gestionaron 40 proyectos dirigidos a las personas asociadas, dirigencia, delegados y colaboradores de la cooperativa.

Cabe resaltar que los temas desarrollados en esos proyectos incrementaron las habilidades de los asociados en áreas como la innovación tecnológica, el mercadeo digital, la doctrina cooperativa y la educación financiera.

A modo de resumen, se presentan a continuación las cifras relevantes del periodo:

- Más de 2.200 asociados y sus familiares participaron de nuestros eventos de educación cooperativa, tecnológica y financiera. Mediante charlas, talleres y eventos vivenciales se ha iniciado con el fomento de una cultura digital, de manera que en los procesos y las interacciones con la cooperativa se sirvan de la tecnología. Adicionalmente, se celebraron eventos masivos de capacitación con predominio de la educación financiera con temáticas vinculadas al uso del dinero y el autoconocimiento de los participantes en su relación con él.



**XLI**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS

# XLIX

ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS



- Atendimos 891 solicitudes de ayudas a través de los beneficios sociales, es cifra que se traduce en la inversión de \$61 millones en pro de la calidad de vida de nuestros asociados. Con la mayor divulgación sobre los beneficios sociales, las solicitudes para obtenerlos, se han incrementado. Esas solicitudes se deben a las necesidades de nuestros asociados por situaciones de desastres naturales, tratamientos médicos, cuidados posoperatorios, compra de lentes y otras circunstancias.
- Capacitamos en sus respectivos centros de trabajo a un total de 910 personas con charlas y talleres sobre educación financiera. La cooperativa ha desarrollado una serie de alianzas estratégicas con centros de trabajo que solicitan capacitación relacionada con temas de educación financiera y habilidades sociales. Cada año, en promedio, se visitan más de 50 centros de trabajo en todo el país con ese propósito.
- Se asignaron \$75 millones en incentivos estudiantiles, los cuales apoyan a más de 900 familias para la entrada a

clases. Con los incentivos se reconoce la excelencia académica de los estudiantes. Es importante mencionar la existencia de este tipo de beneficios para las personas asociadas que cursan estudios universitarios.

- El 87% de los colaboradores se capacitaron en manejo eficiente de los residuos reutilizables como parte del Programa Oficina Verde de Responsabilidad Social.

Contribuyendo con la meta de constituirse en una organización certificada con Bandera Azul Ecológica, se capacitó al personal en los puntos básicos de la estrategia nacional de reciclaje.

- Durante el 2019, un grupo de 90 adultos mayores se capacitaron en el manejo de redes sociales, plataformas bancarias y aplicaciones de compra y venta de servicios. Con el objetivo de empoderar a la población de jubilados en el uso de tecnologías, se brindaron lecciones prácticas en el Club Momentos Dorados.

- Más de 400 niños y jóvenes aprendieron de finanzas y liderazgo en los campamentos de vacaciones. Bajo una metodología de aprendizaje lúdico, los más pequeños recibieron lecciones de finanzas personales y de convivencia pacífica con grupos de pares.
- Incremento de la capacitación a la dirigencia. Mediante la implementación de metodologías in house y “virtual”, los distintos órganos sociales participaron en capacitaciones a la medida. Entre las temáticas desarrolladas estaban planificación estratégica, negocios digitales y roles – funciones de los órganos sociales.

El periodo del 2019, se definió como un momento para desarrollar un “cooperativismo para el orden económico y social”. Se resaltó la importancia de adaptar las condiciones del negocio cooperativo a los nuevos tiempos y por

medio del conocimiento tecnológico y financiero de las personas asociadas, se dio el primer paso para una cultura de cambio e innovación.

La propuesta mantiene y fortalece, desde la experiencia acumulada, programas estandarte sobre educación cooperativa y financiera como los campamentos de educación cooperativa, las charlas y los talleres de educación financiera y los seminarios de actualización profesional para delegados en un proceso de mejora continua.

Adicionalmente, se apuesta por la propagación de la “Alfabetización Tecnológica”. Esta proposición educativa vincula a los asociados con el manejo de las de la información y la comunicación, las redes sociales y el uso de equipos inteligentes. Ejemplo de ello han sido las propuestas para el uso eficiente de los teléfonos inteligentes en el Club de Adultos Mayores y el Foro tecnológico celebrado en el mes de agosto.

Durante el 2019, se mantuvo la capacitación en habilidades sociales con énfasis en conceptos como la comunicación masiva y el manejo de las emociones, aspectos vinculados con características propias del ADN cooperativo: la calidad de vida y el bienestar económico.

Resulta importante mencionar que los programas desarrollados se encuentran alineados al plan estratégico de la cooperativa, así como con los objetivos de trabajo del Comité de Educación y Bienestar Social, con la clara convicción de expandir la educación hacia el mayor número de personas posibles y que estas puedan conocer los beneficios y bondades del cooperativismo. Además, se desarrolla con apoyo de la administración de Coopecaja, a través del área de Promoción Social, el Departamento Comercial y la constante supervisión y validación de la Gerencia.



A continuación, se presentan las acciones y los programas concretos de gestión del 2019:

### **1. Programa de capacitación a delegados.**

A diferencia de años anteriores, los delegados fueron capacitados en seis ocasiones durante el periodo. Se efectuaron cuatro seminarios de actualización profesional con énfasis en las temáticas de felicidad laboral y el rol de la persona delegada. Sobre este

último asunto, es importante mencionar que se resaltó el papel que tienen los delegados en las decisiones de cambio de la organización, por lo que se les capacitó en la temática “Grandes Expectativas para una Gran Cooperativa”; así con la participación del 95% de los delegados nombrados se trabajaron conceptos como los siguientes:

- Habilidades interpersonales del delegado

- Delegados: más deberes que derechos
- Perfil del delegado (responsable, Puntual, Administrador, Comunicador y otras características).
- Importancia y comprensión del cambio y la apertura
- Crecimiento del capital social

Los seminarios se desarrollaron los días 2 y 16 de noviembre e incluyeron ejercicios prácticos y trabajo en grupos como metodología de aprendizaje. Anteriormente, el 9 de marzo con el

objetivo de instruir en el quehacer de una cooperativa de ahorro y crédito, se llevó a cabo la inducción para nuevos delegados. Finalmente, el 7 de diciembre se desarrolló la capacitación sobre transformación digital en la que se expusieron los conceptos que toda persona debe conocer para incluirse en la cultura digital, negocios centrados en el cliente, innovación, cadenas de valor e internet de las cosas (IoT). El curso fue impartido por el ingeniero Jorge Iván Arroyo de la Jefatura de Tecnologías de la Información de Coopecaja.



**IMAGEN 1**

Capacitación a delegados “Conceptos de Transformación Digital”

Fuente: Promoción Social, 2019.

## 2. Programa de capacitación a asociados.

La oferta general de capacitación incluyó una serie de espacios de formación para los asociados. Se trataron aspectos relacionados con la razón de ser de la organización y el desarrollo de nuevos retos para el crecimiento colectivo.

En cuanto a la educación financiera, se desarrolló el taller “Economía de las Emociones” en octubre, que a nivel nacional es el Mes del Ahorro. En esa actividad, se analizó el papel de las emociones en las decisiones financieras y cómo su canalización adecuada puede ser beneficiosa para el bolsillo. Conceptos como estabilidad, patrimonio, ahorro e inversión, fueron claves para el aprendizaje de las 250 personas participantes. Adicionalmente y como es costumbre, la charla educativa para inversionistas de la cooperativa se celebró en setiembre y trató un tema de interés nacional: Las implicaciones del IVA (Impuesto al Valor Agregado) en la economía nacional. Los inversionistas a la vez, analizaron los indicadores y condiciones provistas por la cooperativa para el manejo del dinero.

En cuanto a la educación tecnológica y digital, se desarrollaron dos eventos con una participación superior a las 500 personas. Esos acontecimientos fueron el Foro Tecnológico celebrado el 10 de agosto y el Emprendimiento Digital, el 5 de setiembre. En ambas actividades, se resaltaron la importancia y la necesidad de incorporar la tecnología a nuestras vidas, a la forma de hacer negocios y a la relación asociados - cooperativa.

**Máster Josué Rodríguez**

**Máster María Fernanda Torres**

# ECONOMÍA DE LAS EMOCIONES

[CLIC AQUÍ para formulario](#)

Charla Economía para Inversionistas  
HOTEL CROWN PLAZA COROBICI, SALÓN CORCOVADOS, 11º PISO.  
JUEVES 12 DE SEPTIEMBRE DE 2019.  
EVENTO GRATUITO PARA ASOCIADOS INVERSIONISTAS.  
HORA: DE 5:00 P.M. A 9:00 P.M.

# IVA

¡PERO LLEGÓ PARA QUEDARSE!  
REFLEXIONES SOBRE SUS IMPLICACIONES EN LA ECONOMÍA COSTARRICENSE

[INSCRIPCIONES CLIC AQUÍ](#)

Con el experto en Economía  
**Msc. Vidal Villalobos Rojas**

**IMAGEN 2**  
Eventos desarrollados para capacitación de las personas asociadas  
Fuente: Promoción Social, 2019.

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

cambios y tendencias

Lugar: Hotel Radisson San José      Fecha: Sábado 10 de agosto      Hora: 8:00 a.m. - 12:00 p.m.

**Diego Benítez**  
Experto en Emprendimiento y Marketing

# EMPREN-DIMIENTO DIGITAL

Si los objetivos no son claros, la estrategia no tendrá éxito

[CLIC AQUÍ para formulario de registro](#)

**Contenidos a desarrollarse:**



### 3. Programa de Materiales Educativos y Gestiones Educativas.

Con el fin de cumplir la función educativa y difundir los valores cooperativos (como lo estipulan los artículos 5 y 6 del Reglamento de la Reserva de Educación), se elaboraron artículos promocionales de corte educativo, ambiental que fomentaran la cultura del ahorro. Entre ellos, vale mencionar la tercera edición del Kit de presupuesto, el planificador general para el 2020, el cual permite a los asociados planificar de forma integral actividades laborales y personales, y finalmente, la renovación de contenidos e imagen del sitio Web Coopecaja Social.

El sitio Web buscar brindar información adicional a los asociados sobre eventos, educación cooperativa y financiera, y presenta la visión organizacional de la responsabilidad social. El sitio Web social alberga al nuevo blog de la cooperativa

“Mentes 360”, que se gestó durante el 2019. En el blog, los usuarios encuentran artículos sobre actualidad mundial, tendencias de la educación financiera y el cooperativismo actual.

Adicionalmente, con el propósito de documentar los avances en materia de educación cooperativa, durante el 2019 se elaboraron en total 10 videos explicativos y testimoniales sobre los distintos programas del CEBS.

Esos videos se utilizan para la capacitación de delegados, nuevos colaboradores y la proyección de la cooperativa en redes sociales. Los videos buscan también, de manera amena y concreta, presentar los principales contenidos de cada actividad.

#### IMAGEN 3

Visión del blog institucional Mentes 360 y secciones que lo conforman

Fuente: Promoción Social, 2019.

#### 4. Capacitación técnica a directores.

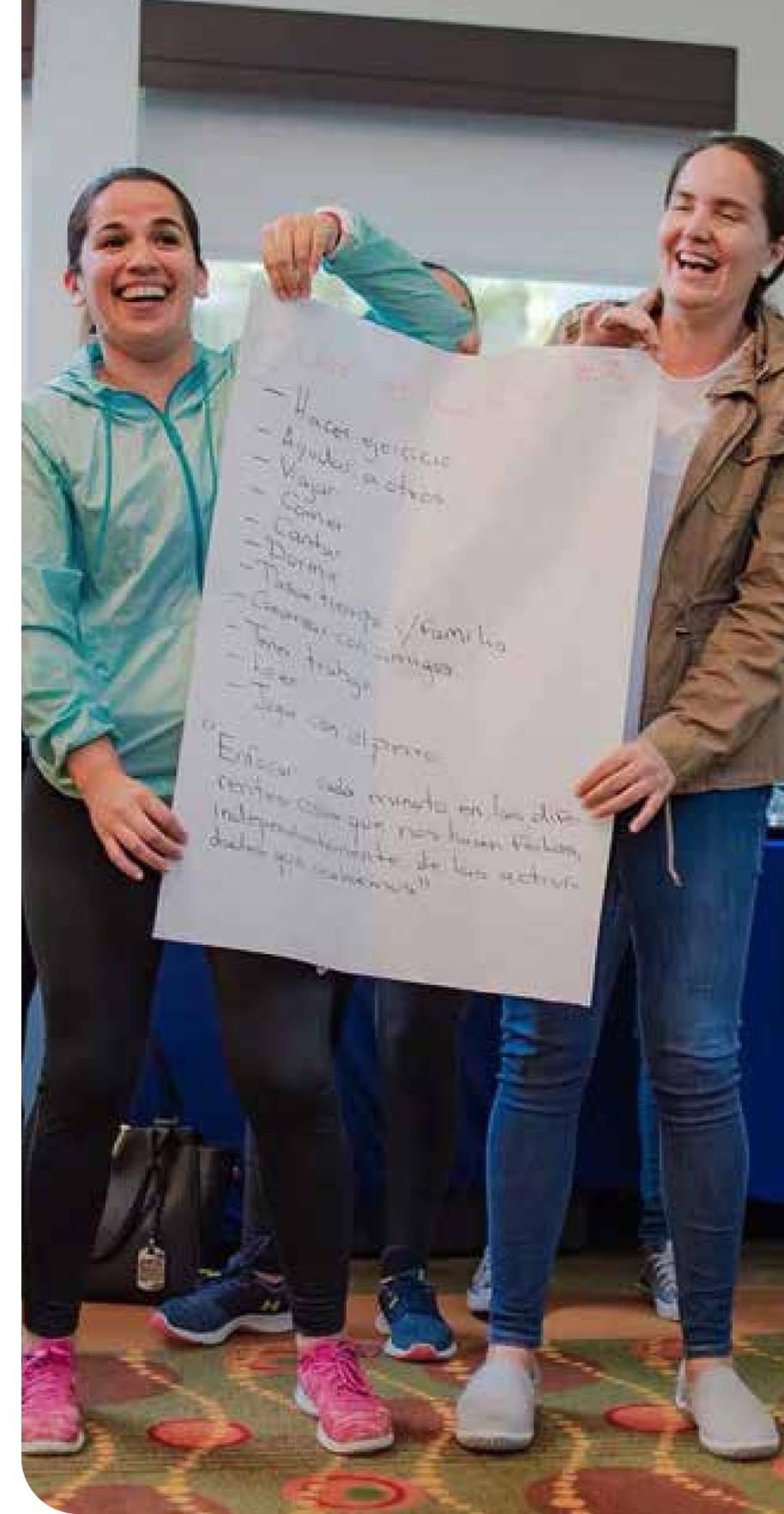
Cabe resaltar que en el 2019 aumentaron significativamente las capacitaciones recibidas por los órganos sociales, las cuales se adaptaron a las necesidades manifiestas previamente por cada uno de los comités. A continuación, se describen las capacitaciones desarrolladas, así como su duración:

**CUADRO 1**

Capacitaciones desarrolladas con los órganos sociales en modalidades in house y virtual, 2019

| PROVEEDOR            | Q CAPACITACIONES                 | TEMÁTICA Y DURACIÓN                                                                      | ÓRGANO SOCIAL                                                              | FECHA ADQUISICIÓN |
|----------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| RP CONSULTANT        | 2                                | Taller: Reglamentos y usos de la Reserva de Educación (4 horas)                          | Comité de Educación y BS<br>Comité de Vigilancia                           | 02/03/2019        |
| RP CONSULTANT        | 1                                | Taller: Reglamentos y usos de la Reserva de Bienestar Social (2 horas)                   | Comité de Educación y BS<br>Comité de Vigilancia                           | 12/07/2019        |
| RP CONSULTANT        | 2                                | Taller: Reglamentos y roles de tribunales electorales (6 horas)                          | Comité de Nominaciones                                                     | 19/07/2019        |
| ADEN Business School | Programa en Digital Business     | 15 cursos para directores<br>Duración 1 cuatrimestre<br>(45 horas por estudiante)        | Comité de Educación y BS<br>Comité de Nominaciones<br>Comité de Vigilancia | 14/08/2019        |
| ADEN Business School | Taller Planificación estratégica | Curso en modalidad in house (8 horas)                                                    | Varios órganos sociales                                                    | 14/08/2019        |
| RP CONSULTANT        | 3                                | Talleres: Roles del Comité de Vigilancia, marco de funciones y plan de trabajo (6 horas) | Comité de Vigilancia                                                       | 15/11/2019        |

Fuente: Promoción Social, 2019.



## 5. Programa de Campamentos para Niños y Jóvenes.

Para enero y julio, que son meses que coinciden con las vacaciones escolares, se celebraron cuatro campamentos relacionados con valores cooperativos, educación financiera, liderazgo y manejo de las redes sociales.

Participaron más de 400 niños y jóvenes. Los campamentos de enero trabajaron la temática del valor del dinero, con el lema “Millonarios por un día”. Se siguió la técnica del aprendizaje lúdico y los participantes practicaron los valores del esfuerzo propio y el trabajo en equipo.

La dinámica del campamento incluyó los “coopecolones”, una serie de billetes que los participantes ganaban tras superar una serie de retos y, al final del día, los intercambiaban por premios. De ese modo, se fomentó el valor del dinero ganado con esfuerzo y colaboración.

El campamento de julio se desarrolló con el lema “Sé un influencer positivo”, por lo que mediante dinámicas se resaltaron las cinco características de todo buen líder, en el mundo real o en el virtual.

Esas características son creatividad (originalidad), buena comunicación (asertividad), confianza, responsabilidad y sociabilidad.

Este tipo de formación es particularmente importante en un momento en el que las generaciones más jóvenes están expuestas a la gran influencia de las redes sociales y de los grupos de pares.



**IMAGEN 4**

Participantes del Campamento Millonarios por un día con “coopecolones”

Fuente: Promoción Social, 2019.



**IMAGEN 5**

Primera Gira Educativa con asociados de 18 a 35 años

Fuente: Promoción Social, 2019.

Como novedad, por primera vez se desarrollaron las “giras educativas Coopecaja” dirigidas a la población de asociados entre los 18 y 35 años. El objetivo de las giras es atraer a quienes inician su vida laboral a la cooperativa mediante la convivencia con otros cooperativistas mientras se conocen lugares cuya historia contribuye a la educación vivencial, dinámica y colaborativa que el cooperativismo busca.

Durante las giras, efectuadas el 26 de octubre (Gira 1) y el 30 de noviembre (Gira 2) se visitaron sitios históricos como el Monumento Nacional Guayabo (declarado Patrimonio Mundial de la Ingeniería), las Ruinas de Ujarrás, también se fue al Jardín Botánico Lankester y al Parque Nacional Volcán Poás, y a otros lugares. Más de 100 asociados jóvenes han participado ya de esta iniciativa en su primer año.



## 6. Programa de Regionalización Educativa.

El 2019 fue el segundo año de ejecución total del Programa de Regionalización Educativa, el cual aumentó el porcentaje de participación de las bases locales, pasando de 83% en el periodo anterior (2018) a 90% en la última edición.

El tema seleccionado fue “Nunca es tarde para cambiar tu estilo de vida”. Por medio de talleres regionales que fomentaron hábitos saludables que no necesariamente implican una inversión adicional en el estilo de vida. Los

consejos impartidos fueron desde comer bien, hacer actividad física hasta dormir adecuadamente, para fomentar que las personas tengan más energía y habilidades para enfrentar los retos diarios. Con el Programa de Regionalización Educativa, se cumplen los siguientes dos objetivos primordiales:

- 1) Aumentar la oferta de capacitación fuera de la Gran Área Metropolitana con recursos que sumen valor a las personas asociadas.
- 2) Fortalecer la relación de las personas asociadas con las oficinas regionales de la cooperativa.

## 7. Programas de Responsabilidad Social.

El programa de Responsabilidad Social de Coopecaja R.L. no solamente está incluido en el Plan Estratégico de la organización, sino que se encuentra alineado a la normativa internacional definida para este ámbito, ISO 26000, con la intención de generar valor a las relaciones que se establecen con las partes interesadas (colaboradores, asociados activos y potenciales, comunidades grupos vulnerables, entre otros).

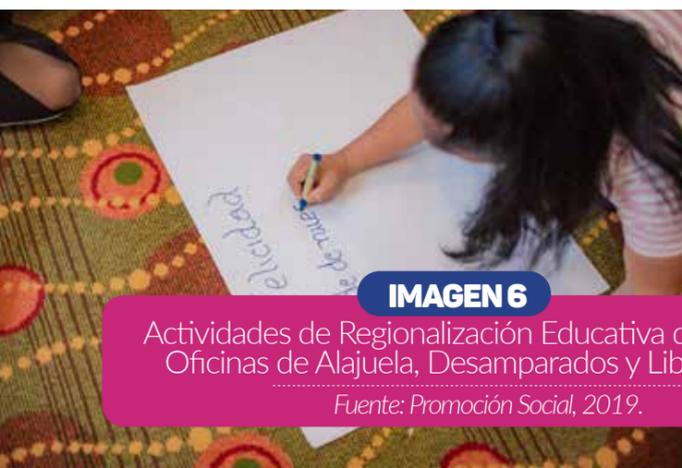


IMAGEN 6

Actividades de Regionalización Educativa de las Oficinas de Alajuela, Desamparados y Liberia

Fuente: Promoción Social, 2019.

En ese sentido, se da seguimiento a los programas que responden a la relación cooperativa entorno social, económico y ambiental.

Adicionalmente al aspecto teórico de la Responsabilidad Social, esta se refleja en acciones como las siguientes:

- **Charlas y talleres de salud financiera** que se impartieron en todo el país y se logró capacitar a más de 900 personas sobre el manejo adecuado de sus

en capacidad de ofrecerlo en cualquier parte del país previa coordinación con la cooperativa. Los temas que se desarrollan actualmente desde el programa son:

- Salud financiera–finanzas personales básicas
- Finanzas familiares y calidad de vida
- Finanzas y felicidad.
- Economía de las emociones.
- Economía del éxito: Innovación, creatividad y emprendimiento
- Aguinaldo inteligente.

En el Cuadro 2, se presentan los distintos centros de trabajo visitados, la cantidad de participantes y la fecha en que se efectuó de cada actividad.

finanzas y la convivencia laboral. Actualmente, la cooperativa cuenta con un catálogo de charlas y talleres relativos a educación financiera.

Se recomienda el desarrollo del programa completo para una comprensión integral de las finanzas en la vida de las personas. Por eso, se está

## CUADRO 2

Charlas y talleres de Educación Financiera impartidas en 2019

| LUGAR                           | FECHAS          | PARTICIPANTES |
|---------------------------------|-----------------|---------------|
| ARESEP                          | 17 de Enero     | 40            |
| ULACIT                          | 29 de Enero     | 15            |
| Prestaciones Sociales CCSS      | 25 de Febrero   | 20            |
| MINAE                           | 01 de Marzo     | 20            |
| Hospital Psiquiátrico           | 06 de Marzo     | 25            |
| Clínica Marcial Fallas          | 22 de Marzo     | 60            |
| Salud Ocupacional CCSS          | 29 de Marzo     | 25            |
| AS Santa Cruz                   | 05 de Abril     | 25            |
| Club Jubilados Coopecaja        | 25 de Abril     | 90            |
| Hospital Psiquiátrico           | 06 de Mayo      | 25            |
| RRHH Región Central Sur         | 30 de Mayo      | 45            |
| Ministerio de Salud Heredia     | 14 de Junio     | 29            |
| Gerencia de Infraestructura     | 18 de Junio     | 16            |
| Dirección Jurídica CCSS EN      | 28 de Junio     | 30            |
| Dirección Jurídica CCSS EN      | 4 de Julio      | 22            |
| Cartago CS                      | 09 de Julio     | 10            |
| IMAS                            | 16 de Julio     | 20            |
| Clínica Solón Nuñez CH          | 07 de Agosto    | 100           |
| ICE Sabana                      | 13 de Agosto    | 20            |
| AS Alajuelita MS                | 30 de Agosto    | 20            |
| Coopesalud Pavas                | 11 de Setiembre | 50            |
| Hospital México                 | 16 de Setiembre | 20            |
| CENARE                          | 26 de Setiembre | 30            |
| Coopesalud Pavas                | 08 de Octubre   | 47            |
| Colegio de Enfermeras           | 9 de Octubre    | 56            |
| Ministerio de Salud Limón       | 17 de Octubre   | 15            |
| Ministerio de Seguridad Pública | 28 de Octubre   | 15            |
| Coopesalud San Rafael           | 15 de Noviembre | 20            |
| <b>TOTAL</b>                    |                 | <b>910</b>    |

Fuente: Promoción Social, 2019.



**IMAGEN 7**  
Concurso Mes Patrio Club Momentos Dorados  
Fuente: Promoción Social, 2019.

- **Club Momentos Dorados.** En su sexta edición, el club para asociados jubilados reforzó las clases teórico-prácticas sobre el uso de teléfonos inteligentes y el manejo de redes sociales (incluso para la utilización de plataformas de servicios), así los participantes adquirieron nuevas herramientas de comunicación.

Además, se reforzaron temas como el manejo de las finanzas en los adultos mayores y el auto cuidado. Por otra parte, entre las actividades que se fomentan en el grupo, está el rescate de las tradiciones costarricenses, aprovechando el conocimiento y la experiencia de las personas de la tercera edad en este tema. En la Imagen 6, se observa a los participantes del concurso de trajes típicos y bombas que se celebró en setiembre, el mes de la patria.

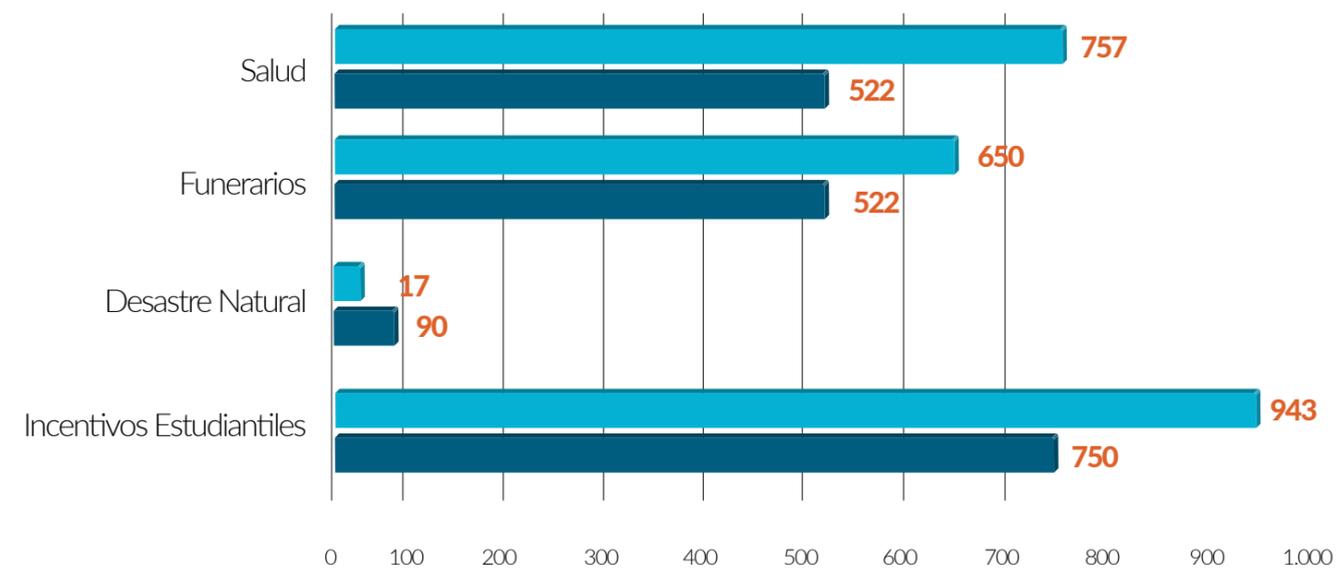
## 8. Uso de la Reserva de Bienestar Social.

El proceso natural de crecimiento de la base asociativa se refleja en el aumento en las solicitudes de ayuda. En ese sentido, cabe resaltar el importante trabajo de comunicación que se ha realizado a través de asesores financieros, promotores y delegados, en la divulgación de los beneficios sociales. El comportamiento de la Reserva de Bienestar Social en términos más específicos se desglosa en el Gráfico 1, que se presenta a continuación.

### GRÁFICO 1

Comparativo de comportamiento de la Reserva de Bienestar Social

Años 2018-2019



| BENEFICIOS SOCIALES |                          |                |                  |                |            |                |       |                |
|---------------------|--------------------------|----------------|------------------|----------------|------------|----------------|-------|----------------|
| AÑO                 | INCENTIVOS ESTUDIANTILES |                | DESASTRE NATURAL |                | FUNERARIOS |                | SALUD |                |
| 2018                | 750                      | ₡62,000,000.00 | 90               | ₡16,682,648.00 | 522        | ₡68,887,500.00 | 522   | ₡44,694,765.00 |
| 2019                | 943                      | ₡75,150,000.00 | 17               | ₡3,570,000.00  | 650        | ₡87,336,000.00 | 757   | ₡57,633,515.00 |

Fuente: Promoción Social, 2019.

Como puede observarse, la mayor parte de las categorías de beneficios incluidos en la Reserva de Bienestar Social presenta aumento en el número de beneficiarios y los montos brindados. Los subsidios de salud corresponden a los tratamientos no provistos por la seguridad social vinculados, a enfermedades o situaciones de salud emergentes.

Los subsidios fúnebres o fondos mutuales se brindan a los asociados por el fallecimiento de un familiar en primer grado de consanguinidad o un hermano; por otra parte, los incentivos estudiantiles beneficiaron a 750 familias en el 2018 y a 943 en el 2019 para hacer frente a la

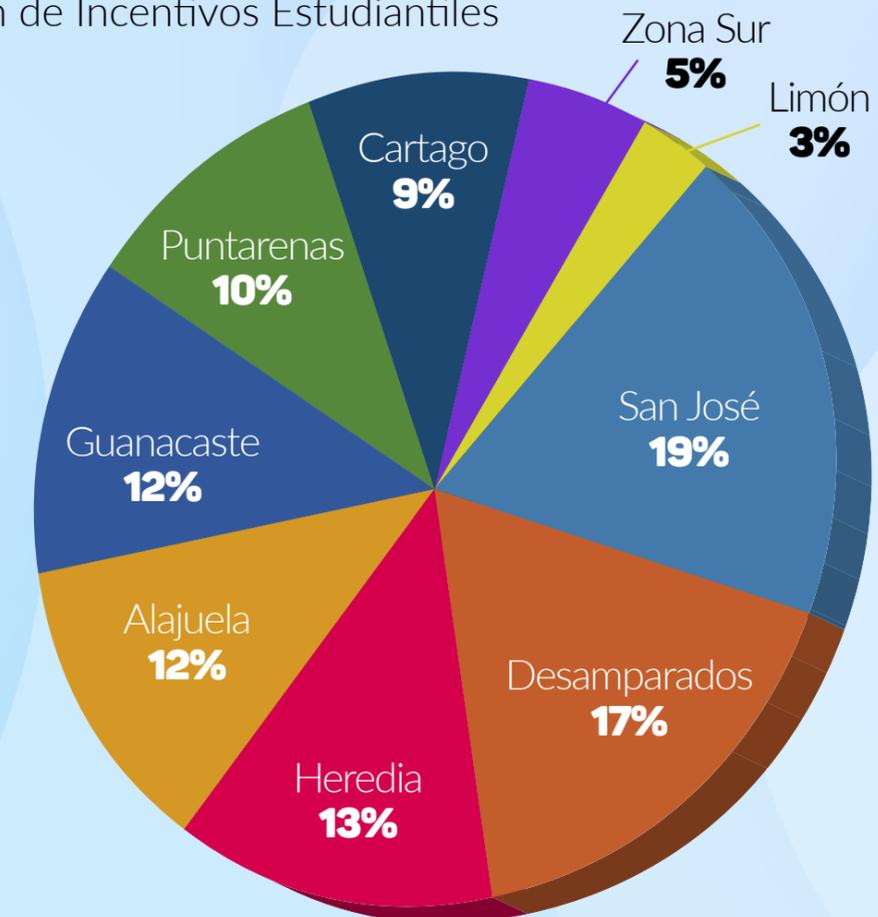
entrada a clases. Finalmente, las ayudas por desastres naturales disminuyeron en comparación con el año pasado, debido a la no experimentación de fenómenos naturales extremos durante el periodo.

En cuanto a la distribución de los incentivos estudiantiles, estos se distribuyeron en cada región según la representatividad de asociados, como se observa en el siguiente Gráfico 2.

### GRÁFICO 2

Distribución de Incentivos Estudiantiles

2019





En resumen, estas han sido las acciones más relevantes del CEBS, que se han trabajado con apoyo del área de Promoción Social de Coopecaja como ente ejecutor de dichas iniciativas. Para 2020 las acciones por seguir en materia de educación, capacitación y bienestar social se enmarcan en una educación para el cambio y la innovación social, por lo tanto, se plantean los siguientes retos:

- Aumento de la cobertura en educación cooperativa. Con el fin de conformar una base asociativa más informada que brinde apoyo en la toma de decisiones y adaptable a las tendencias de financieras y tecnológicas que el mundo actual demanda.
- Comprender el cambio y la innovación como procesos sociales que deben abordarse desde la perspectiva de sus promotores y sus actores fomentando un proceso continuo de intercambio, tanto de conocimientos como de realimentación.
- Continuar con el proceso de alfabetización tecnológica para vincular las gestiones de la organización con las personas asociadas por medio del manejo de las tecnologías de la información, las plataformas de servicios y redes sociales. Ejemplo de ello serán los glosarios de transformación digital, el acercamiento al “internet de las cosas” (IoT) y la virtualización de cursos para el acceso de todas las personas asociadas, acción que se vislumbra en el futuro próximo.
- Desarrollo de la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF) con nuevos programas de atención y formación más allá de las finanzas personales básicas. En este tema, se reforzarán los valores de la responsabilidad y conciencia sobre el uso de dinero en los distintos escenarios de la vida.

Con la misión de hacer crecer y fortalecer a la entidad cooperativa, las acciones futuras del CEBS brindarán opciones para las distintas partes interesadas y reafirma el carácter social de Coopecaja.

En conclusión, el CEBS enfoca sus labores como parte de un ejercicio de planeación meditado, posible y, según la debida diligencia de las partes involucradas, acorde con el propósito de mantener el orden financiero y social que Costa Rica y Coopecaja. requieren, con la firme convicción de innovar y democratizar el conocimiento, como misiones de su gestión.



**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS

# COMITÉ DE NOMINACIONES

**Elizabeth Cedeño Hernández**  
PRESIDENTE

**Johnny Castro García**  
VICEPRESIDENTE

**Rocío Pérez Brenes**  
SECRETARIA

**Mario Ramírez Ulate**  
PRIMER VOCAL

**John Solano Cárdenas**  
SEGUNDO VOCAL

**Ana Lilliam Fallas Chavarría**  
SUPLENTE



**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS



# INFORME DE LABORES 2019

El trabajo en equipo para cumplimiento de los valores de honestidad, transparencia y democracia nos permite comunicar mediante este informe de rendición de cuentas, los objetivos cumplidos y actividades realizadas durante el período de junio 2019 a mayo 2020, según el Plan de Trabajo propuesto.

Hoy podemos dar gracias a Dios porque con su apoyo señores delegados de la Asamblea General de Coopecaja hemos logrado cumplir con las funciones encomendadas a este órgano, en lo que compete a materia en procesos democráticos para nuestra Cooperativa.

El Comité de Nominaciones es un Órgano imparcial, apolítico y autónomo, nombrado por la Asamblea General de Delegados. Es el encargado de la organización, dirección, control y ejecución de los procesos electorales de directores de órganos sociales, delegados y directores independientes de comités, de Coopecaja. Está integrado por cinco miembros propietarios y un suplente.

**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS

## Aspectos más relevantes del período 2019-2020

La ejecución exitosa y responsable del plan de trabajo 2019-2020, nos permite presentarles los logros más relevantes alcanzados:

1. Revisión y actualización de contenido y forma al Reglamento Electoral, el Reglamento Interno del Comité de Nominaciones, Reglamento de Nombramiento de Delegados, Manual de Procedimientos Electorales y Manual de Procedimientos de nombramiento de Delegados; en cumplimiento con normativa SUGEF. Esta revisión se hace 2 veces por año, en los meses de julio por normativa de SUGEF y en diciembre para incluir reformas en concordancia con la normativa de la Cooperativa.

2. El Consejo de Administración designó el director independiente para Comité de Riesgos de Coopecaja, para este nombramiento el Comité de Nominaciones presentó ante el Consejo un informe final con la terna de candidatos elegibles para el puesto.
3. Se coordinó con el Comité de Educación la realización de actividades sobre procesos democráticos durante los Seminarios de Educación a delegados. Para la inducción en el uso del sistema de votación electrónica y el papel estratégico del delegado en cumplimiento al segundo principio cooperativo de “Control democrático de los miembros”. Para un total de 304 delegados.
4. Se realizaron dos sesiones de trabajo con Comités Electorales de Cooperativas afines, para conocer experiencias en cuanto a sistemas de votación electrónicos que utilizan y/o nombramiento de directores independientes de



**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS



**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS

Comités. En aplicación del principio de *Cooperación entre Cooperativas*, se gestionaron reuniones para intercambio de experiencias con los Comités Electorales de Coopebanpo en el mes de julio y Coopebanacio en el mes de octubre. Ambas sesiones de trabajo fueron exitosas en el intercambio de información para la toma de decisiones por parte del Comité de Nominaciones en el proyecto de la nueva interfaz web para el sistema de votación.

5. Se coordinó con la Administración de Coopecaja en sus departamentos de Tecnología de Información y Relaciones Corporativas el desarrollo del proyecto de una interfaz web para el sistema de votación electrónica, que facilite la votación simultánea mediante el uso de dispositivos inteligentes, durante la Asamblea General de Delegados.

6. Se realizó una prueba piloto a la interfaz web del sistema de votación, durante la Asamblea Extraordinaria de Delegados realizada el 29 febrero 2020.

7. Seguimiento de mociones en materia electoral presentadas en la Asamblea General de Delegados año 2019. Se recibieron 02 mociones en materia electoral, que han sido atendidas y gestionadas por el Comité de Nominaciones, éstas fueron:

7.1 Moción #8. Los delegados Franklin Vargas Vargas y Edelmira Lezcano; solicitan canales de comunicación y participación adecuados que permitan participación equitativa y democrática de los candidatos. En acuerdo CN-003-277-2019 se aprueba acoger dicha moción para ser incluida como modificación de fondo al Reglamento Electoral específicamente como un artículo nuevo en su capítulo IX De la Propaganda.

- 7.2 Moción #9. Los delegados Vilma Marcela Ureña Cruz, Edward Matarrita Rojas y 41 firmantes más solicitan modificar la normativa electoral para que a futuro los candidatos puedan hacer entrega de un signo externo el día de la asamblea. Sobre esta solicitud existe un acuerdo del Consejo de Administración que regula la no entrega de signos externos durante el proceso electoral así como el día de las elecciones.
8. Sesiones de trabajo para ejecución de la Política de Selección y Eliminación Documental de los procesos electorales que ya han cumplido su periodo de vigencia legal. Este año se eliminó la documentación de los procesos año 2012, de la cual consta un Acta de Eliminación Documental Papelería Proceso Electoral 2012.
9. Capacitación continua a los miembros del Comité de Nominaciones en materia cooperativa. Se impartieron 2 cursos: taller Tribunales Electorales Cooperativos y taller Plan Estratégico y otros convocados por la cooperativa, Cenecoop y Fecoopse.
10. Planificación de las actividades propias del Proceso Electoral 2020. Incluye: revisión y actualización de formularios de inscripción de candidaturas, publicación de anuncio de inicio del proceso electoral, logística y realización del seminario a candidatos y rifa de puestos en papeletas electorales, coordinación de trabajo en preasambleas, elaboración de 2 boletines Conozca a sus Candidatos.
11. Transformación digital del proceso de inscripción de candidaturas. Para el año 2020 se implementó la solicitud de inscripción de candidaturas mediante formulario digital.



**XLIX**  
**ASAMBLEA ORDINARIA**  
DE DELEGADOS



**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS

12. Coordinación y ejecución del Proceso Electoral 2020, pruebas al sistema de votación, atención de consultas y/o solicitudes de los candidatos, revisión de propaganda, logística para el día de las votaciones y elección en Asamblea 2020.
13. Participación activa en las sesiones conjuntas y otras actividades convocadas por la Administración, para la toma de decisiones de la Cooperativa. Asistencia a sesiones conjuntas, cafés cooperativos, seminarios a delegados y otras actividades convocadas por la Administración.
14. Atención de acuerdos de Consejo de Administración, Comité de Vigilancia y Comité de Educación y Bienestar Social. En el periodo 2019-2020 todos los acuerdos que cada órgano remitió al Comité fueron recibidos y atendidos según las funciones que el Estatuto y el Reglamento de Elecciones nos asigna.

15. Dar continuidad al proceso de elección de las personas delegadas, que integran la asamblea de la cooperativa, con el apoyo de la Gerencia. Se atendieron 2 renunciaciones de asociados a su nombramiento como delegado; y se verificó periódicamente el cumplimiento de los deberes de cada delegado acreditado, en cumplimiento del artículo 10 del Reglamento de Delegados. Se enfatiza que los delegados cumplieron con la asistencia a todos los eventos oficiales a los que fueron convocados; en los casos de ausencia se recibieron las justificaciones correspondientes en tiempo y forma.

***De la sinergia y trabajo en equipo realizado por el Comité con los demás Órganos Sociales y la Administración de Coopecaja.***

Durante este periodo al igual que en años anteriores, el trabajo exitoso del Comité de Nominaciones ha sido el resultado del trabajo en equipo que hemos efectuado con:

- Consejo de Administración: quien siempre ha colaborado con nuestra labor, apoyando las propuestas que hemos presentado en varias audiencias con ellos, siendo siempre respetuosos de las funciones y competencia del Comité.
- Comité de Vigilancia: se efectuó una presentación formal del informe del proceso electoral 2019, el cual generó la remisión de recomendaciones para fortalecer y mejorar el proceso electoral. Éstas fueron acogidas e incluidas en los procedimientos del proceso electoral 2020.

- Comité de Educación y Bienestar Social: el apoyo que nos brinda el Comité para lograr actividades educativas con los delegados, es vital y estratégica para promover la participación activa y responsable de los delegados durante los procesos electorales. Para nosotros la comunicación fluida que mantenemos ha sido medular para que el Comité de Educación desde su función apoye la educación y formación de los delegados en los procesos democráticos
- Administración: la colaboración, apoyo y asesoría de los departamentos de Gerencia, Tecnología de Información, Relaciones Corporativas, Asesoría Legal, Comercial y Promoción Social, Auditoría Interna, Riesgos, Cobros; entre otros es medular para la ejecución de cada uno de los objetivos y metas que establecimos en el Plan de trabajo. De ahí todo nuestro reconocimiento para el excelente trabajo aportado por todos los funcionarios de la Cooperativa.



**XLIX**  
**ASAMBLEA ORDINARIA**  
DE DELEGADOS



## CONCLUSIÓN

La presentación de este informe refleja nuestro compromiso por cumplir con las funciones encomendadas por parte de todos ustedes señores delegados, que confían en nosotros para realizar con eficiencia y mejora continua el trabajo anual en pro de fortalecer e innovar los procesos democráticos para Coopecaja con un impacto positivo para la organización.

Cerramos este periodo satisfechos por la labor cumplida, orientada al seguimiento de los objetivos, metas y acciones que componen el plan de trabajo. A través de la acción coordinada con los órganos sociales y los departamentos de la cooperativa involucrados en el proceso logramos desarrollar la nueva interfaz web del sistema de votación que ya ustedes conocieron y que se aplicará en las votaciones a realizarse durante la Asamblea, evento que materializa el segundo principio cooperativo de “Control democrático de los miembros”.

Todos los miembros del Comité, agradecemos a Dios por la labor responsable que nos permitió cumplir por este periodo, reiteramos nuestro agradecimiento a todos ustedes y sus familias con un afectuoso abrazo cooperativo.

*Dentro del Comité de Nominaciones creemos en la mejora continua y la innovación, con el fin de tener garantizado el camino a la competitividad y al logro de los objetivos en beneficio de Coopecaja.*



**Coopecaja**

# ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS

Al 31 de diciembre 2019

**XLIX**  
ASAMBLEA ORDINARIA  
DE DELEGADOS

# XLIX

## ASAMBLEA ORDINARIA DE DELEGADOS



### Informe de los Auditores Independientes

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

#### Opinión

Hemos auditado los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores del Sector Público Costarricense y de las Empresas del Sector Salud, R.L., (COOPECAJA R.L.- la Cooperativa), los cuales comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el estado de resultados integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, y las notas, las cuales conforman las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En nuestra opinión, los estados financieros que se acompañan presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de la Cooperativa al 31 de diciembre de 2019 y 2018, y su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado en esas fechas, de conformidad con las disposiciones de carácter contable emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

#### Base para la opinión

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

#### Asunto de énfasis - Base de contabilidad

Llamamos la atención a la nota 2 a los estados financieros, en la cual se indica la base de contabilidad. Los estados financieros han sido preparados con el propósito de cumplir con las disposiciones de carácter contable emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). Por

2



tanto, los estados financieros podrían no ser adecuados para otros fines. Nuestra opinión no ha sido modificada con respecto a este asunto.

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

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

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

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

#### Responsabilidades del auditor en la auditoría de los estados financieros.

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

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

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores significativos de los estados financieros, debido ya sea a fraude o error; diseñamos y efectuamos procedimientos de auditoría en respuesta a esos riesgos; y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error significativo que resulte del fraude es mayor que uno que resulte del error, ya que el fraude puede implicar confabulación, falsificación, omisiones intencionales, representaciones erróneas o la evasión del control interno.

- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante a la auditoría para diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Cooperativa.

3



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

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

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

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

28 de enero del 2020.  
P/Despacho Castillo, Dávila & Asociados.

JORGE ARTURO  
CASTILLO  
BERMUDEZ  
(FIRMA)

Firmado digitalmente por  
JORGE ARTURO CASTILLO  
BERMUDEZ (FIRMA)  
Fecha: 2020.02.24  
10:53:41 -06'00'



Lic. Jorge Arturo Castillo Bermúdez  
Contador Público Autorizado No. 1276  
Póliza de fidelidad No.0116 FIG 007  
Vence el 30 de setiembre del 2020.

Timbre según ley 6663 por €1.000  
adherido y cancelado en el original

4

**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 diciembre del período 2019 y 2018  
(En colones sin céntimos)

|                                                               | Notas | Diciembre 2019         | Diciembre. 2018        |
|---------------------------------------------------------------|-------|------------------------|------------------------|
| <b>ACTIVOS</b>                                                |       |                        |                        |
| <b>Disponibilidades</b>                                       | 11.1  | <b>11.271.508.789</b>  | <b>10.957.774.353</b>  |
| Efectivo                                                      |       | 223.425.943            | 249.915.139            |
| Banco Central                                                 |       | 322.354.512            | 873.794.282            |
| Entidades financieras del país                                |       | 10.713.440.662         | 9.827.009.658          |
| Productos por cobrar                                          |       | 12.287.671             | 7.055.274              |
| <b>Inversiones en instrumentos financieros</b>                | 11.2  | <b>14.528.966.621</b>  | <b>16.870.570.173</b>  |
| Disponibles para la venta                                     |       | 14.350.607.041         | 16.692.719.539         |
| Productos por cobrar                                          |       | 178.359.580            | 177.850.633            |
| <b>Cartera de Créditos</b>                                    | 11.3  | <b>148.369.235.980</b> | <b>147.723.817.999</b> |
| Créditos vigentes                                             |       | 151.441.350.778        | 150.024.865.910        |
| Créditos vencidos                                             |       | 6.583.006.656          | 5.596.766.930          |
| Créditos en Cobro Judicial                                    |       | 45.251.492             | 0                      |
| Productos por cobrar                                          |       | 660.128.519            | 498.527.930            |
| (Estimación por deterioro)                                    | 6.2   | -10.360.501.465        | -8.396.342.771         |
| <b>Cuentas y comisiones por cobrar</b>                        |       | <b>114.418.178</b>     | <b>40.950.563</b>      |
| Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas    |       | 17.973.616             | 628.576                |
| Otras cuentas por cobrar                                      |       | 96.444.562             | 40.321.987             |
| <b>Participaciones en el capital de otras empresas (neto)</b> | 17    | <b>251.145.974</b>     | <b>100.493.624</b>     |
| <b>Inmuebles, mobiliario y equipo (neto)</b>                  | 11.4  | <b>5.553.101.419</b>   | <b>6.037.069.887</b>   |
| <b>Inversiones en propiedades</b>                             | 11.5  | <b>861.851.115</b>     | <b>0</b>               |
| <b>Otros activos</b>                                          | 11.6  | <b>1.823.386.344</b>   | <b>2.610.915.560</b>   |
| Cargos diferidos                                              |       | 137.211.996            | 13.616.495             |
| Activos Intangibles                                           |       | 1.427.186.485          | 1.557.239.046          |
| Otros activos                                                 |       | 258.987.864            | 1.040.060.019          |
| <b>TOTAL DE ACTIVOS</b>                                       |       | <b>182.773.614.419</b> | <b>184.341.592.159</b> |

Las notas adjuntas de forman parte integral de los estados financieros

JOHNNY SABORIO LEON (FIRMA)  
Firmado digitalmente por JOHNNY SABORIO LEON (FIRMA)  
Fecha: 2020.02.26 09:16:51 -06'00'

Lic. Johnny Saborio L.  
Gerente General.

MAUREEN YORLENY CAMACHO SOLANO (FIRMA)  
Firmado digitalmente por MAUREEN YORLENY CAMACHO SOLANO (FIRMA)  
Fecha: 2020.03.17 17:07:03 -06'00'

Lic. Maureen Camacho S.  
Contadora General

Gilberto González Salazar (FIRMA)  
Firmado digitalmente por Gilberto González Salazar  
Fecha: 2020.02.26 17:11:42 -06'00'

Lic. Gilberto González  
Auditor Interno

5

**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 diciembre del período 2019 y 2018  
(En colones sin céntimos)

|                                                                                                           | Notas | Diciembre 2019         | Diciembre. 2018        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------|------------------------|
| <b>PASIVOS</b>                                                                                            |       |                        |                        |
| <b>Obligaciones con el público</b>                                                                        | 11.7  | <b>47.682.679.535</b>  | <b>42.376.483.894</b>  |
| A la vista                                                                                                |       | 648.833.338            | 564.991.281            |
| A Plazo                                                                                                   |       | 45.249.177.488         | 40.208.926.451         |
| Cargos financieros por pagar                                                                              |       | 1.784.668.708          | 1.602.566.162          |
| <b>Obligaciones con entidades</b>                                                                         | 11.8  | <b>86.156.146.256</b>  | <b>95.628.084.258</b>  |
| A plazo                                                                                                   |       | 78.471.930.254         | 89.231.956.949         |
| Otras obligaciones con entidades                                                                          |       | 7.232.119.047          | 6.004.127.691          |
| Cargos financieros por pagar                                                                              |       | 452.096.955            | 391.999.618            |
| <b>Cuentas por pagar y provisiones</b>                                                                    | 11.9  | <b>1.722.392.958</b>   | <b>2.202.525.953</b>   |
| Provisiones                                                                                               |       | 199.866.496            | 375.942.924            |
| Otras Cuentas por pagar diversas                                                                          |       | 1.522.526.462          | 1.826.583.029          |
| <b>Otros pasivos</b>                                                                                      | 11.16 | <b>2.908.078.638</b>   | <b>2.620.295.998</b>   |
| Ingresos diferidos                                                                                        |       | 2.701.900.004          | 2.516.695.133          |
| Otros pasivos                                                                                             |       | 206.178.635            | 103.600.865            |
| <b>TOTAL DE PASIVOS</b>                                                                                   |       | <b>138.469.297.387</b> | <b>142.827.390.103</b> |
| <b>PATRIMONIO</b>                                                                                         |       |                        |                        |
| <b>Capital social</b>                                                                                     | 16    | <b>33.961.054.645</b>  | <b>31.569.512.435</b>  |
| Capital pagado                                                                                            |       | 33.961.054.645         | 31.569.512.435         |
| <b>Aportes patrimoniales no capitalizados</b>                                                             |       | <b>217.392</b>         | <b>217.392</b>         |
| <b>Ajustes al patrimonio</b>                                                                              |       | <b>1.256.939.188</b>   | <b>994.071.428</b>     |
| Superávit por revaluación inmuebles, mobiliario y equipo                                                  |       | 1.013.963.869          | 1.151.416.239          |
| Ajuste por valuación de Inversiones en respaldo de capital mínimo de funcionamiento y reserva de liquidez |       | 242.975.319            | -157.344.811           |
| <b>Reservas patrimoniales</b>                                                                             | 11.10 | <b>6.492.890.802</b>   | <b>6.124.251.357</b>   |
| <b>Resultado del período</b>                                                                              |       | <b>2.593.215.006</b>   | <b>2.826.149.444</b>   |
| <b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>                                                                               |       | <b>44.304.317.032</b>  | <b>41.514.202.056</b>  |
| <b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>                                                                      |       | <b>182.773.614.419</b> | <b>184.341.592.159</b> |
| <b>OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>                                                                    | 11.14 | <b>205.532.569.780</b> | <b>197.448.585.013</b> |
| Cuenta de orden por cuenta propia deudoras                                                                |       | 185.656.847.950        | 181.044.679.627        |
| Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras                                                              |       | 19.875.721.830         | 16.403.905.386         |

Las notas adjuntas de forman parte integral de los estados financieros

JOHNNY SABORIO LEON (FIRMA)  
Firmado digitalmente por JOHNNY SABORIO LEON (FIRMA)  
Fecha: 2020.02.26 09:18:03 -06'00'

Lic. Johnny Saborio L.  
Gerente General.

MAUREEN YORLENY CAMACHO SOLANO (FIRMA)  
Firmado digitalmente por MAUREEN YORLENY CAMACHO SOLANO (FIRMA)  
Fecha: 2020.03.17 17:07:32 -06'00'

Lic. Maureen Camacho S.  
Contadora General

Gilberto González Salazar (FIRMA)  
Firmado digitalmente por Gilberto González Salazar  
Fecha: 2020.02.26 17:12:35 -06'00'

Lic. Gilberto González  
Auditor Interno

6

**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  
Por el periodo terminado al 31 diciembre del periodo 2019 y 2018  
(En colones sin céntimos)**

|                                                                                          | Notas        | 2019                  | 2018                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Ingresos Financieros</b>                                                              |              |                       |                       |
| Por disponibilidades                                                                     |              | 85.379.867            | 24.607.232            |
| Por inversiones en instrumentos financieros                                              |              | 1.331.796.263         | 1.227.610.622         |
| Por cartera de créditos                                                                  |              | 26.689.854.763        | 25.318.899.625        |
| Por ganancia por diferencias de cambios y UD                                             |              | 559.005.394           | 0                     |
| Por otros ingresos financieros                                                           |              | 624.200.015           | 553.269.425           |
| <b>Total de Ingresos Financieros</b>                                                     | <b>11.11</b> | <b>29.290.236.302</b> | <b>27.124.386.905</b> |
| <b>Gastos Financieros</b>                                                                |              |                       |                       |
| Por Obligaciones con el Público                                                          |              | 4.587.908.428         | 3.983.247.199         |
| Por Obligaciones con Entidades Financieras                                               | <b>11.12</b> | 9.461.991.405         | 9.359.501.314         |
| Por pérdidas por diferencias de cambio y UD                                              |              | 0                     | 656.581.409           |
| Por otros gastos financieros                                                             |              | 294.529.918           | 266.577.242           |
| <b>Total de Gastos Financieros</b>                                                       |              | <b>14.344.429.751</b> | <b>14.265.907.164</b> |
| Por estimación de deterioro de activos                                                   |              | 5.131.855.034         | 3.418.404.811         |
| Por recuperación de activos y disminución de estimaciones                                |              | 964.953.489           | 398.462.975           |
| <b>RESULTADO FINANCIERO</b>                                                              |              | <b>10.778.905.005</b> | <b>9.838.537.905</b>  |
| <b>Otros Ingresos de Operación</b>                                                       |              |                       |                       |
| Por comisiones por servicios                                                             |              | 164.394.289           | 140.766.336           |
| Por bienes realizables                                                                   |              | 8.037.238             | 12.370.326            |
| Por otros ingresos operativos                                                            |              | 71.252.063            | 122.923.272           |
| <b>Total Otros Ingresos de Operación</b>                                                 |              | <b>243.683.591</b>    | <b>276.059.934</b>    |
| <b>Otros Gastos de Operación</b>                                                         |              |                       |                       |
| Por comisiones por servicios                                                             |              | 22.798                | 225.000               |
| Por bienes realizables                                                                   |              | 0                     | 11.680.049            |
| Por bienes diversos                                                                      |              | 0                     | 8.200.771             |
| Por otros gastos operativos                                                              |              | 788.679.055           | 394.508.543           |
| <b>Total Otros Gastos de Operación</b>                                                   |              | <b>788.701.853</b>    | <b>414.614.363</b>    |
| <b>RESULTADO OPERACIONAL BRUTO</b>                                                       |              | <b>10.233.886.743</b> | <b>9.699.983.476</b>  |
| <b>Gastos Administrativos</b>                                                            |              |                       |                       |
| Por gastos de personal                                                                   | <b>11.13</b> | 3.540.845.279         | 3.600.069.666         |
| Por otros gastos de Administración                                                       |              | 2.851.241.455         | 1.912.036.576         |
| <b>Total Gastos Administrativos</b>                                                      |              | <b>6.392.086.734</b>  | <b>5.512.106.242</b>  |
| <b>RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD</b> |              | <b>3.841.800.008</b>  | <b>4.187.877.234</b>  |
| Participaciones sobre la Utilidad                                                        | <b>11.15</b> | 172.881.000           | 189.122.164           |
| <b>RESULTADO DEL PERIODO</b>                                                             |              | <b>3.668.919.008</b>  | <b>3.998.755.070</b>  |
| <b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES, NETO DE IMPUESTO</b>                                     |              | <b>85.630.508</b>     | <b>-131.742.127</b>   |
| Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez                |              | 85.630.508            | -131.742.127          |
| <b>RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL PERIODO</b>                                         |              | <b>3.754.549.516</b>  | <b>3.867.012.943</b>  |

Las notas adjuntas de forman parte integral de los estados financieros

Firmado digitalmente por  
JOHNNY SABORIO LEON (FIRMA)  
Fecha: 2020.02.26 09:18:31 -06'00'

Lic. Johnny Saborio L.  
Gerente General.

Firmado digitalmente por MAUREEN YORLENY CAMACHO SOLANO (FIRMA)  
Fecha: 2020.03.17 17:08:17 -06'00'

Lic. Maureen Camacho S.  
Contadora General

Firmado digitalmente por  
Gilberto González Salazar  
Fecha: 2020.02.26 17:13:23 -06'00'

Lic. Gilberto González  
Auditor Interno

**XLIX**  
**ASAMBLEA ORDINARIA**  
DE DELEGADOS

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 FLUJOS DE EFECTIVO**  
Por el periodo terminado al 31 diciembre del periodo 2019 y 2018  
(En colones sin céntimos)

| Nota                                                                     | 2019                  | 2018                   |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------|
| <b>Flujo de efectivo de las actividades de operación</b>                 |                       |                        |
| <b>Resultados del período</b>                                            | <b>2.593.215.006</b>  | <b>2.826.149.444</b>   |
| <b>Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos</b>    |                       |                        |
| Ganancia o pérdida por venta de activos recibidos en dación de pago y de | -137.452.368          | 0                      |
| Pérdidas por estimación por deterioro cartera de créditos                | 1.964.158.694         | 0                      |
| Pérdidas por otras estimaciones                                          |                       | 1.168.887.778          |
| Gastos por provisión para prestaciones sociales, neto de pagos           | 113.144.091           | 0                      |
| Depreciaciones y amortizaciones                                          | 608.036.809           | 0                      |
| <b>Variación en los activos (aumento), o disminución</b>                 | <b>5.141.102.232</b>  | <b>3.995.037.221</b>   |
| Créditos y avances de efectivo                                           | -2.447.976.086        | -10.845.423.727        |
| Bienes realizables                                                       | 0                     | 24.181.211             |
| Productos por cobrar                                                     | -161.600.587          | -65.038.876            |
| Otros activos                                                            | 341.807.599           | -145.007.305           |
| <b>Variación neta en los pasivos aumento, o (disminución)</b>            | <b>-2.267.769.075</b> | <b>-11.031.288.697</b> |
| Obligaciones a la vista y a plazo                                        | 5.124.093.094         | 3.457.428.858          |
| Otras cuentas por pagar y provisiones                                    | -593.277.088          | 610.714.192            |
| Productos por pagar                                                      | 242.199.883           | 194.243.876            |
| Otros pasivos                                                            | 287.782.639           | -37.722.292            |
| <b>Flujos netos de efectivo de actividades de operación:</b>             | <b>7.934.131.687</b>  | <b>-2.811.586.842</b>  |
| <b>Flujos netos de efectivo usados en actividades de inversión</b>       |                       |                        |
| Aumento en Instrumentos financieros (excepto mantenidos para negociar)   | 400.320.130           | -131.742.128           |
| Adquisición de inmuebles mobiliario y equipo.                            | -548.235.078          | -3.984.250.854         |
| Venta de inmuebles mobiliario y equipo                                   | 8.037.238             | 0                      |
| Otras actividades de inversión                                           | -224.119.965          | -80.062.867            |
| <b>Flujos netos de efectivo usados en las actividades de inversión</b>   | <b>-363.997.675</b>   | <b>-4.196.055.849</b>  |
| <b>Flujos netos de efectivo usados en actividades de financiamiento</b>  | <b>7.570.134.012</b>  | <b>-7.007.642.691</b>  |
| Otras obligaciones financieras nuevas                                    | 0                     | 7.191.431.591          |
| Pago de obligaciones                                                     | -9.532.035.340        | 0                      |
| Pago de dividendos                                                       | -2.826.149.444        | -2.807.783.147         |
| Utilización de Reservas                                                  | 368.639.447           | 604.750.822            |
| Aportes de capital recibidos en efectivo                                 | 2.391.542.210         | 2.436.677.858          |
| <b>Efectivo y equivalentes al inicio del año</b>                         | <b>-2.027.869.116</b> | <b>417.434.433</b>     |
| <b>Efectivo y equivalentes al final del año</b>                          | <b>27.828.344.524</b> | <b>27.410.910.090</b>  |
| <b>4</b>                                                                 | <b>25.800.475.408</b> | <b>27.828.344.523</b>  |

Las notas adjuntas de forman parte integral de los estados financieros

JOHNNY SABORIO LEON (FIRMA) Firmado digitalmente por JOHNNY SABORIO LEON (FIRMA) Fecha: 2020.02.26 09:19:02 -06'00'

MAUREEN YORLENY CAMACHO SOLANO (FIRMA) Firmado digitalmente por MAUREEN YORLENY CAMACHO SOLANO (FIRMA) Fecha: 2020.03.17 17:08:45 -06'00'

Gilberto González Salazar (FIRMA) Firmado digitalmente por Gilberto González Salazar Fecha: 2020.02.26 17:13:45 -06'00'

Lic. Johnny Saborio L.  
Gerente General.

Lic. Maureen Camacho S.  
Contadora General

Lic. Gilberto González Salazar  
Auditor Interno

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 CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO**  
Por el periodo terminado al 31 de diciembre del 2019 y 2018  
(En colones sin céntimos)

| Descripción                                                               | Notas | Capital Social        | Aportes patrimoniales no capitalizados | Ajustes al Patrimonio | Reservas Patrimoniales | Resultados acumulados al principio del periodo | TOTAL                 |
|---------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------|----------------------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| <b>Saldo al 1 enero del 2018</b>                                          |       | <b>29.132.834.577</b> | <b>217.392</b>                         | <b>1.125.813.553</b>  | <b>5.519.500.535</b>   | <b>2.807.783.147</b>                           | <b>38.586.149.204</b> |
| Otros                                                                     |       | -1.529.983.770        | 0                                      | 0                     | -567.854.805           | 0                                              | -2.097.838.573        |
| Resultado del Periodo 2018                                                |       | 0                     | 0                                      | 0                     | 3.998.755.069          | 0                                              | 3.998.755.069         |
| Reservas legales y otras reservas estatutarias                            |       | 259.897.162           | 0                                      | 0                     | 1.172.605.625          | -1.172.605.625                                 | 259.897.162           |
| Dividendos del periodo 2017                                               |       | 0                     | 0                                      | 0                     | 0                      | -2.807.783.147                                 | -2.807.783.147        |
| Capital pagado adicional                                                  |       | 3.706.764.466         | 0                                      | 0                     | 0                      | 0                                              | 3.706.764.466         |
| Ajuste por valuación inversiones disponibles para la venta, neto impuesto |       | 0                     | 0                                      | -131.742.127          | 0                      | 0                                              | -131.742.127          |
| <b>Saldo al 31 de diciembre de 2018</b>                                   |       | <b>31.569.512.435</b> | <b>217.392</b>                         | <b>994.071.427</b>    | <b>6.124.251.357</b>   | <b>2.826.149.444</b>                           | <b>41.514.202.054</b> |
| Ajuste por valuación de instrumentos financieros cesación de pagos,       |       | 0                     | 0                                      | 400.320.130           | 0                      | 0                                              | 400.320.130           |
| Otros                                                                     |       | -2.221.470.553        | 0                                      | 0                     | -707.064.557           | 0                                              | -2.928.535.110        |
| Resultado Periodo 2019                                                    |       | 0                     | 0                                      | 0                     | 0                      | 3.668.919.008                                  | 3.668.919.008         |
| Reservas legales y otras reservas estatutarias                            |       | 0                     | 0                                      | 0                     | 1.075.704.002          | -1.075.704.002                                 | 0                     |
| Dividendos por periodo 2018                                               |       | 0                     | 0                                      | 0                     | 0                      | -2.826.149.444                                 | -2.826.149.444        |
| Capital pagado adicional                                                  |       | 4.613.012.763         | 0                                      | 0                     | 0                      | 0                                              | 4.613.012.763         |
| Superávit por revaluación de inmuebles, mobiliario y equipo               |       | 0                     | 0                                      | -137.452.369          | 0                      | 0                                              | -137.452.369          |
| <b>Saldo al 31 de diciembre del 2019</b>                                  |       | <b>33.961.054.645</b> | <b>217.392</b>                         | <b>1.256.939.188</b>  | <b>6.492.890.802</b>   | <b>2.593.215.006</b>                           | <b>44.304.317.032</b> |

Las notas adjuntas de forman parte integral de los estados financieros

JOHNNY SABORIO LEON (FIRMA) Firmado digitalmente por JOHNNY SABORIO LEON (FIRMA) Fecha: 2020.02.26 09:19:02 -06'00'

MAUREEN YORLENY CAMACHO SOLANO (FIRMA) Firmado digitalmente por MAUREEN YORLENY CAMACHO SOLANO (FIRMA) Fecha: 2020.03.17 17:08:45 -06'00'

Gilberto González Salazar (FIRMA) Firmado digitalmente por Gilberto González Salazar Fecha: 2020.02.26 17:14:06 -06'00'

Lic. Johnny Saborio L.  
Gerente General.

Lic. Maureen Camacho S.  
Contadora General

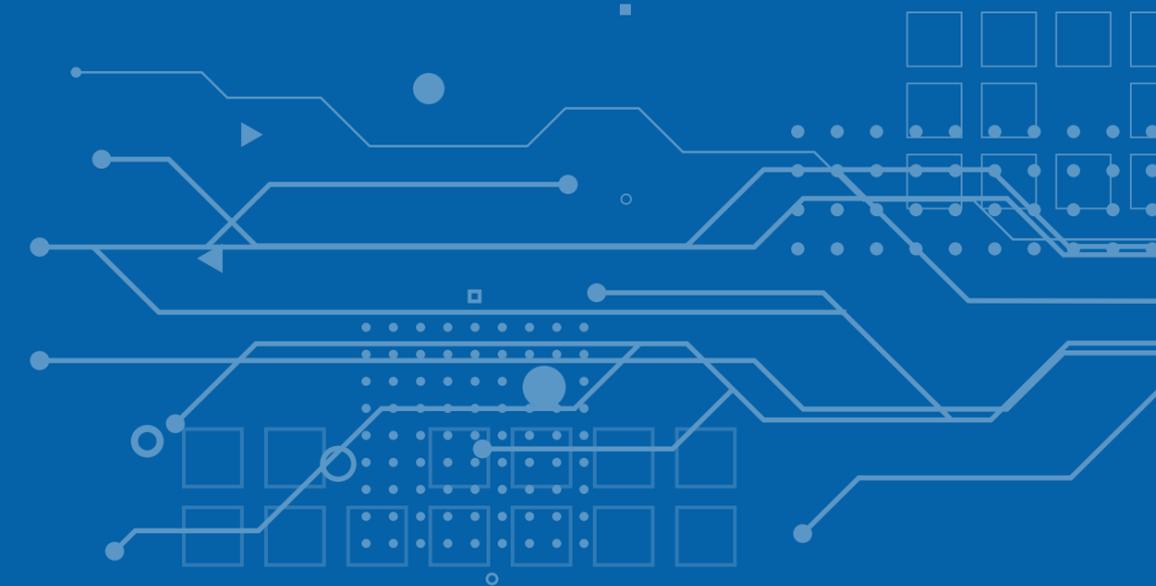
Lic. Gilberto González Salazar  
Auditor Interno





# XLIX

## ASAMBLEA ORDINARIA *DE DELEGADOS*



Coopecaja

 [coopecaja.com](http://coopecaja.com)

 2542-1111

 [info@coopecaja.fi.cr](mailto:info@coopecaja.fi.cr)

Síguenos en redes sociales  
como Coopecaja

