

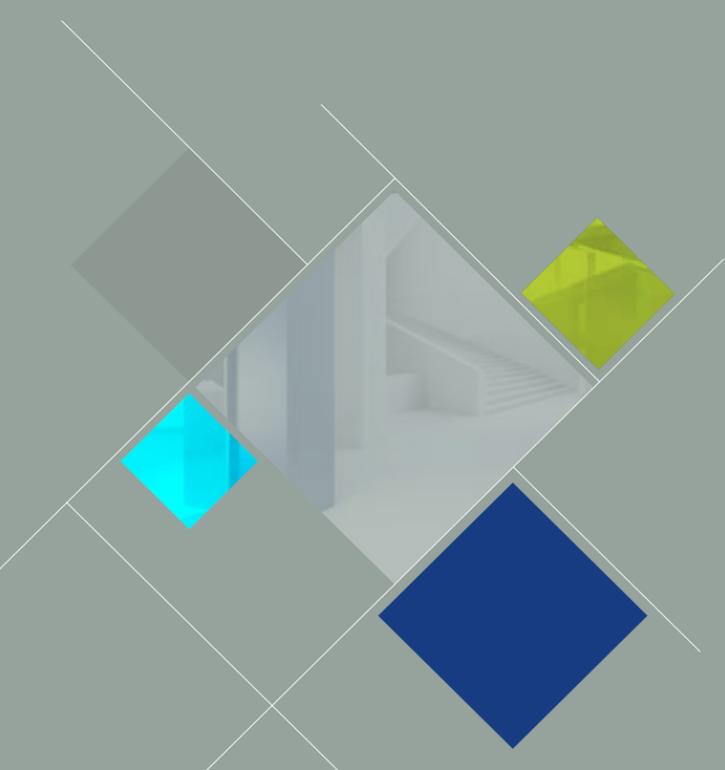


LIV

Asamblea

de Delegados y Delegadas

San José de Costa Rica. 16 de Julio, 2016



LIV
Asamblea
de Delegados y Delegadas

San José de Costa Rica. 16 de Julio, 2016

ÍNDICE

- 3 Información institucional
- 5 Principios cooperativos
- 6 Presentación
- 7 Mensaje del Presidente del Consejo de Administración

INFORME DE LABORES

- 8 Consejo de Administración
- 38 Gerencia General
- 70 Comité de Vigilancia
- 78 Comité de Educación y Bienestar Social
- 81 Tribunal de Elecciones
- 83 Auditoría Interna
- 84 Informe de los Auditores Públicos Independientes
- 90 Homenaje póstumo



INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Alrededor de los años 1968 y 1969, entre los funcionarios de las oficinas centrales del Ministerio de Educación Pública (MEP) se percibía la necesidad de brindar a los trabajadores alguna forma de organización que hiciera frente a los problemas económicos y sociales que se daban en ese momento.

Por eso, los fundadores pensaron en el cooperativismo y en el ahorro, tomando en consideración que es un instrumento positivo en el desarrollo económico y social de los pueblos; entonces, surgió la idea de constituir una organización que presentaba aceptación entre el gremio cooperativo. Siguiendo con esa visión cooperativista, los funcionarios del MEP llevaron a cabo varias reuniones donde se analizaron estatutos de otras cooperativas y otros documentos. Fue así como, poco a poco, se consolidó el modelo cooperativo que quería llevar a la práctica, un grupo pequeño, pero dinámico, de funcionarios, sobre todo de la Asesoría Técnico Docente y de la Asesoría Vocacional.

De este modo, en 1970 se fundó la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública R.L., y afines, entidad de ahorro y crédito supervisada por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

CONSTITUCIÓN DE COPEMEP R. L.

Para su mejor funcionamiento, se nombró un directorio provisional y se elaboró un estudio para definir los documentos básicos que debían presentarse a la Asamblea Constitutiva, a la cual se invitaron a todos los funcionarios de las oficinas centrales del Ministerio de Educación Pública; esa primera Asamblea General se desarrolló el 11 de diciembre de 1970.

Para el Departamento de Organizaciones Sociales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), la Cooperativa quedó inscrita oficialmente bajo la resolución #267 del 22 de octubre de 1971. La fecha anterior es la que se ha venido considerando como la fecha de creación de Coopemep R. L., aunque, en realidad, nació un año antes.



MISIÓN

- ● ● Somos la Cooperativa de ahorro y crédito con soluciones financieras y solidarias de calidad, que contribuye a mejorar el bienestar de las personas asociadas.

VISIÓN

- ● ● Ser una Cooperativa sólida, confiable, eficiente e innovadora que contribuye al proceso social y económico de un número creciente de asociados.

VALORES CORPORATIVOS

- ● ● Excelencia
- Cultura de innovación
- Compromiso
- Trabajo en equipo

PRINCIPIOS COOPERATIVOS

ADHESIÓN ABIERTA Y VOLUNTARIA

Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y a aceptar las responsabilidades que conlleva la condición de socios, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS SOCIOS

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus socios, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los socios. En las Cooperativas de base, los socios tienen igual derecho de voto (un socio, un voto), mientras que en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.

PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS SOCIOS

Los socios contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Usualmente, reciben una compensación limitada, si es que hay, sobre el capital suscrito, como condición de socio. Los socios asignan excedentes para cualquiera o todos los siguientes propósitos: el desarrollo de la Cooperativa, mediante la posible creación de reservas, de las cuales al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los socios en proporción con sus transacciones con la Cooperativa y el apoyo a otras actividades, según lo aprueben los asociados. Por lo menos, una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa.

AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus socios. Si entran en acuerdos con

otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.

EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus socios, dirigentes electos, gerentes, empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Además, informan al público en general (particularmente a jóvenes y creadores de opinión) acerca de la naturaleza y los beneficios del cooperativismo.

COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

Las cooperativas sirven a sus socios más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus socios.

VALORES COOPERATIVOS

- Responsabilidad social
- Solidaridad
- Honestidad
- Transparencia
- Democracia
- Equidad e igualdad

PRESENTACIÓN

Ante la Asamblea General de Delegados y delegadas para su consideración, el Consejo de Administración, el Comité de Vigilancia, Comité de Educación y Bienestar Social, Tribunal de Elecciones y la Gerencia presentan el Informe Anual de Labores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los empleados del Ministerio de Educación Pública R.L., Coopemep R. L., correspondiente al periodo comprendido del 1° de enero al 31 de diciembre de 2015.

En sus términos, esta Memoria Anual contiene la información de toda la Gestión Administrativa, por lo que se detallan los aspectos relevantes de las operaciones realizadas en el periodo 2015, el Balance General, el Estado de Resultados del periodo terminado al 31 de diciembre del 2015 y 2014, el informe de la Auditoría Interna, el dictamen de la Auditoría Externa y los informes Financieros, que han servido para la toma de decisiones, demuestran las gestiones realizadas dentro del marco de la transparencia responsabilidad y compromiso.

Mensaje del Presidente del CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Estimados Cooperativistas,

COOPEMEP R.L. ha propiciado una serie de servicios para el cumplimiento de su objeto social, entre los que contamos someramente, cambio en la plataforma tecnológica, edificio nuevo para oficinas centrales, remodelación de sucursales para su mejor atención, pero ante todo la atención personalizada de las personas asociadas.

Al llegar a los 45 años de fundación, con humildad pero con orgullo podemos decir que las personas fundadoras no se equivocaron al crear una empresa de la economía social, al día de hoy con personas asociadas comprometidas, rentable, solidaria, con un personal altamente calificado y una dirigencia comprometida.

Los resultados obtenidos durante los últimos 7 años, han crecido de forma ordenada, llegando al cierre del año 2015 con los excedentes mayores en nuestra historia, con un patrimonio sólido, que permite la sostenibilidad en el tiempo.

COOPEMEP R.L. va dirigido hacia la modernización de servicios tecnológicos, tarjeta de débito, pago de salarios en línea, incremento en monto y número de becas.

Se da un crecimiento sostenido en el Balance Social que asciende a ₡ 3.478.004.690 millones de colones al 31 de diciembre de 2015.

Se debe destacar que los resultados obtenidos durante este período se deben a la participación y trabajo en equipo de los Cuerpos Directivos quienes han cumplido a cabalidad con la asistencia a sesiones, seguimiento e implementación de los planes estratégicos y operativos; a la Gerencia y colaboradores con su capacidad técnica

El agradecimiento fraterno a todos y todas las personas asociadas, colaboradoras, proveedores, dirigentes y organizaciones cooperativas con las cuales tenemos estrechos lazos de amistad y colaboración.

Carlos Humberto Montero Jiménez
Presidente Consejo de Administración
Coopemep R. L.





CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (de izquierda a derecha):

Licda. Haydeé Araya Cascante, **SUPLENTE I** • Lic. Gilberto Chaves Jaén, **VOCAL II** • Lic. Kenneth Vargas Cárdenas, **VOCAL I** • MSc. María del Carmen Marín Miranda, **VICEPRESIDENTA** • Bach. Juan Carlos Ruiz Carranza, **VOCAL III** • MSc. Gina Patricia Salas Fonseca, **SECRETARIA** • MBA Carlos Humberto Montero Jiménez, **PRESIDENTE** • Lic. José Manuel Pereira Ortiz, **VOCAL IV** • Lic. Randall Durante (ausente), **SUPLENTE II**

Informe de labores del **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

El Consejo de Administración presenta, ante todas las personas delegadas de Coopemep R. L., el resultado de la gestión desarrollada del 1° de enero al 31 de diciembre de 2015, en cumplimiento de la sana transparencia de la información y de acuerdo con lo establecido por mandato en el Estatuto Social de COPEMEP R. L. Capítulo VII de los cuerpos directivos y Gerencia, artículo 39 que establece:

“El Consejo de Administración es el primer depositario de la autoridad de la Asamblea General. Es el órgano directivo a cuyo cargo está la dirección de la Cooperativa, la fijación de su política general y el establecimiento de los reglamentos para su desarrollo y progreso. Será responsable de cuanto haga o deje de hacer la Cooperativa. Ningún aspecto de la administración de la Cooperativa le podrá ser ocultado y tendrá poder de decisión sobre todos los aspectos cuando lo considere conveniente, en el cumplimiento de su función y responsabilidad, bajo el amparo del Estatuto y de la Ley. La dirección superior de la cooperativa le corresponde a la asamblea General de Delegados y Delegadas”.

ASPECTOS GENERALES

Un vez realizados el análisis y la evaluación de las gestiones efectuadas, los informes, el alcance de metas, los logros, el proceso de control y el seguimiento de diferentes actividades, se estima que el Consejo de Administración logró alcanzar, satisfactoriamente, las metas propuestas en el *Plan Anual de Trabajo*; en ese sentido, para el cumplimiento de lo establecido en el *Plan Anual Operativo* se realizaron las siguientes actividades:

Sesiones ejecutadas por el Consejo de Administración

Durante el periodo del 2015, el Consejo de Administración realizó un total de 73 sesiones, de integración, ordinarias, extraordinarias y conjuntas según se detalla:

Sesiones Ordinarias

En las sesiones ordinarias se atendieron diversos asuntos, entre ellos: informes de gerencia, avance de los resultados del PAO Institucional, informe de renuncias y afiliaciones, actas de comisiones y comités, revisión en forma trimestral del informe del Plan Anual del Comité de Educación y Bienestar Social y del Consejo de Administración, revisión de la normativa interna y externa, y para mejorar los servicios hacia la atención de las personas asociadas se elaboró un cronograma donde se distribuyeron, en coordinación con la administración y los integrantes de este Consejo, los días de atención.

Sesiones Extraordinarias

Por su lado, en las sesiones extraordinarias se conocieron, analizaron y discutieron los informes de:

- a. Departamento Financiero–Contable: situación económica financiera de Coopemep R. L., balance de situación, estado de resultados, ficha CAMELS, control y manejo de la liquidez, ejecución del presupuesto, seguimiento de los acuerdos y recomendaciones y el desenvolvimiento del Sector.

Sesiones realizadas

Ordinaria ⁽¹⁾	48
Extraordinaria ⁽²⁾	17
Conjunta ⁽³⁾	8
Total de sesiones	73

⁽¹⁾ En las sesiones ordinarias participó el Gerente

⁽²⁾ Participaron funcionarios y el Gerente.

⁽³⁾ En estas sesiones participaron los miembros de los Órganos Sociales.

- b. Departamento de Negocios: gestión de sucursales, colocación, captación, beneficios, afiliaciones, renunciaciones, entre otros.
- c. Departamento de Crédito y Cobro: cartera clasificada por categoría de riesgo, comportamiento del indicador de pérdida esperada, cartera de crédito clasificada por categoría de riesgo comparada con el mes anterior, cartera clasificada por categoría de riesgo, comparada con el año anterior, cartera clasificada por días de atraso, comparada con el mes anterior, cartera por días de atraso, comparada con el año anterior, cartera clasificada por días de atraso/mes anterior, cartera clasificada por días de atraso, comportamiento del índice de pérdida esperada por sucursal, crecimiento de cartera, cartera de crédito por días de atraso por sucursal, cartera clasificada por días de atraso y por ruta de pago, los mayores deudores de la cooperativa, informe de seguimiento de garantías.
- d. Informes de la Auditoría Interna, avances del Plan Anual, control de hallazgos.

Sesiones Conjuntas

En las sesiones Conjuntas se contó con la participación de los integrantes de los Órganos Sociales, Gerente y colaboradores según la temática.

CUADRO 1:

TEMAS TRATADOS EN LAS SESIONES CONJUNTAS				
Marzo	Junio	Setiembre	Noviembre	Diciembre
Funciones y atribuciones del órganos directivos y Tribunal Electoral	Capacitación Análisis de Estados Financieros	Capacitación Política Seguridad de la Información	Capacitación Ley 8204	Charla Calidad - MODELCOOP
Informe de Gobierno Corporativo	Análisis de temas a tratar en Asamblea general de delegados.	Avance de cumplimiento del PAO-2015 Administración, Comité de Vigilancia, Comité de Educación Bienestar Social Consejo de Administración.	Capacitación Ley 8968 Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales y el Reglamento	Avance de cumplimiento del PAO -2015 Administración Comité de Vigilancia Comité de Educación Bienestar Social (Administración, Comité de Vigilancia, Comité de Educación Bienestar Social Consejo de Administración.
Evaluación Cumplimiento PAO- 2014 Administración, Comité de Vigilancia, Comité de Educación Bienestar Social Consejo de Administración.	Análisis Reglamento de Orden para cuerpos directivos y Tribunal Electoral	Riesgo Legal	Asuntos varios	Presupuesto 2016

De igual manera, es importante señalar que se dio seguimiento a los acuerdos aprobados, las mociones presentadas y aprobadas en la LIII Asamblea General del 2014, así como la atención de las recomendaciones presentadas en la Memoria Anual 2014 por el Comité de Vigilancia, entre las que se detallan:

a) Permanente desarrollo de productos que atiendan las necesidades de las personas asociadas.

Esta recomendación fue atendida mediante la implementación de varias estrategias de mercadeo que permitieron fortalecer la colocación de los diferentes productos, servicios y beneficios sociales.

b) Promover líneas de crédito según los intereses de las regiones.

Se analizaron las líneas de crédito de la cooperativa, tomando en cuenta varios factores asociados a los gustos, intereses, necesidades y preferencias de las personas asociadas; a partir de ahí, se segmentaron las líneas de crédito en: salud, educación, automotriz, vivienda, estética, desde luego, mejorando los intereses en cada una.

c) Fomentar las políticas económicas y financieras que permitan los buenos resultados.

Toma de acciones para mejorar el rendimiento económico y los buenos resultados financieros se observan en la gestión asociativa y crediticia que hemos obtenido en el periodo 2015.

Para ello, se participó en diferentes eventos estratégicos para la divulgación de la Cooperativa, en cuanto a afiliación, crédito y captación.

d) Fortalecer la estrategia de comunicación.

En coordinación con la Gerencia y el Departamento de Mercadeo se elaboró una estrategia de comunicación con las personas asociadas, por medio de diferentes campañas publicitarias y el fortalecimiento de las plataformas tecnológicas de información, es decir, la Intranet, página WEB www.coopemep.com, Facebook, mensajes de texto, correo electrónico, pantallas, boletines informativos, por ejemplo.

Con los Órganos Sociales y la organización se fortalecieron la comunicación, el diálogo abierto y participativo promoviendo, en todo momento, una comunicación asertiva.

e) Suscitar un mayor acercamiento a las sucursales.

La presentación del Informe de Gobierno Corporativo en las diferentes sucursales permitió al Consejo de Administración, Órganos Sociales y Gerencia tener un mayor acercamiento a las sucursales y a las personas asociadas.

Además, a través de las auditorías internas de los sistemas de gestión Modelcoop y Calidad, donde participan miembros de todos los cuerpos directivos, se facilitó el acercamiento a las sucursales y a los diferentes departamentos.

Se promueve, por medio del Departamento de Mercadeo y Servicios Solidarios, actividades relacionadas con la gestión ambiental, dirigidas a las personas asociadas y a la comunidad en general.

OTRAS ACTIVIDADES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- Con el objetivo de desempeñar, de la mejor forma, el rol en el Consejo de Administración y el respaldo a la toma de decisiones, los integrantes del Consejo de Administración han participado en capacitaciones relacionadas con la normativa SUGEF, temáticas de Riesgo, legislación vigente, Seguridad de la Información, Ley General de Control Interno 8292, Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas en el Extranjero (FACTA), Gobierno Corporativo, sin dejar de lado el refrescamiento en los reglamentos internos, Políticas y lo establecido en el Estatuto Social de Coopemep. R.L.

- Se realizan las presentaciones del Informe de Gobierno Corporativo en las 18 sucursales, actividad que, además, permitió capacitar a un aproximado de 720 personas en la temática sobre protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley 8968; a propósito de estos encuentros, se realizaron evaluaciones que permitieron obtener retroalimentación de parte de los asistentes.

-La Cooperativa se ha proyectado a nivel internacional y nacional, brindando charlas en temas de Riesgo, Sistemas de Gestión Calidad-MODELCOOP, Cumplimiento, Equidad de Género, a otras entidades Cooperativas o en congresos que así lo han solicitado.

Alianzas estratégicas con grupos afines

El Consejo de Administración ha establecido diferentes alianzas con organismos de segundo grado y entidades sociales, para contar con representación en diferentes sectores, y este es el detalle:

CUADRO 2:

Nombre			Cargo	Entidad
1° apellido	2° apellido	Nombre		
Montero	Jiménez	Carlos Humberto	Gerente FECOOPSE	FECOOPSE R.L.
			Secretario Consejo	CCC - CA
			Presidente Comité de Vigilancia	UNACOOOP R.L.
			Vocal I Consejo	C.C.H.
			Rep. Cooperativas	INA
Marín	Miranda	María del Carmen	Secretaria Vigilancia	FECOOPSE
Vargas	Cárdenas	Kenneth	Vocal III Consejo	UNACOOOP R.L.
			Vocal II Consejo de Administración	FECOOPSE
			Presidente Vigilancia	CCC - CA
Ruiz	Carranza	Juan Carlos	Secretario Consejo	URCOOPA
			Suplente II Consejo *	CENECOOP
			Secretario Consejo**	CENECOOP
Chaves	Jaén	Gilberto	Consejo	COOSEGUROS

Para cumplir con lo dispuesto en la normativa de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), el Reglamento de Gobierno Corporativo, lo establecido en las políticas, el Estatuto Social de COOPEMEP R. L., y el cumplimiento de los objetivos del *Plan Estratégico* y *Plan Anual Operativo*, el Consejo de Administración ha establecido diferentes comités y comisiones de apoyo para el buen desempeño de sus labores; por eso, entre las actividades ejecutadas se mencionan las siguientes:

COMISIONES ESTABLECIDAS POR ESTATUTO SOCIAL

- Comisión Administrativa
- Comisión de Crédito
- Comisión Financiera
- Comisión Asamblea General

COMITÉS CON BASE EN LA NORMATIVA SUGEF

- Comité de Auditoría
- Comité de Cumplimiento
- Comité de Riesgo
- Tecnologías de Información (TI)

COMISIONES PARA ATENDER ASUNTOS ESPECÍFICOS

- Comisión Responsabilidad Social
- Comisión Emprendedurismo y Género
- Comisión de Inversiones
- Comisión Calidad Modelcoop
- Comisión Core Bancario
- Comisión de Estudios
- Comité Institucional de Selección y eliminación documental

COMITÉS DE APOYO Y COMITÉ EJECUTIVO

COMISIONES Y COMITÉS

COMISIÓN ADMINISTRATIVA

Miembros

Salas Fonseca, Gina Patricia

Coordinadora

Marín Miranda, María del Carmen

Representante del Consejo

Fonseca Murillo, Jonathan

Secretario, Rep. administración

Jiménez Fallas, Marla

Representante administración

Acevedo Ruiz Ana Ruth **

Comité de Vigilancia

Sesiones

Ordinarias

48

Extraordinarias

8

Observaciones:

** Asiste como observador

Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2015:

Le corresponde a esta comisión analizar y revisar la actualización de los manuales, los planes, las políticas y los reglamentos relacionados con la normativa de la Cooperativa, y recomendar al Consejo de Administración su modificación; también, sugerir acerca de los asuntos que el Consejo le delegue, asesorar al Consejo de Administración en aspectos pertinentes, elaborar y revisar el PAO del Consejo de Administración y conocer los relacionados con el Comité de Educación y Bienestar Social, Comité de Vigilancia y Tribunal de Elecciones, la elaboración del Informe de Gobierno Corporativo; de acuerdo con esto, en las sesiones de trabajo se trabajaron los siguientes documentos:

- **Normativas:** Manual de Cumplimiento, Manual de Riesgos, Manual de Crisis, Manual de Calidad, Manual de Modelcoop, Gobierno Corporativo de COOPEMEP R.L., entre otras.

■ **Planes de:** Contingencia de Bóveda Central, Salud Ocupacional, Seguridad, Continuidad de Negocio.

■ **Políticas de:** Presupuesto, Comunicación y Colaboración Interna, Inversiones, Patrimonio Social, Presupuesto, Compra de Bienes y Servicios, Uso Portal, Manejo del Capital, Manejo y Control de la Liquidez, Asistencia a Actividades en el Exterior, Fijación de Tasas de Interés para Ahorros, Formulación y Participación en otras Empresas, Salarial Básica, Grupos de Interés Económico.

■ **Procedimientos de:** Proceso Educativo, Subsidios Médicos, Reclutamiento y Selección de Personal, Devolución de Capital, Procedimiento de Elaboración de Actas y Comunicación de Acuerdos entre los Cuerpos Directivos y el Tribunal de Elecciones y la Administración, entre otros.

■ **Reglamentos de:** Gastos de Viaje y Transporte, Comisión Editorial, Orden para los Cuerpos Directivos, Fondo Contingencia, Fondo de Ayuda Social (FAS)-, Fondo de Desarrollo, Fondo Mutual, Reglamento General para el Nombramiento de Personas Delegadas y sus Responsabilidades Reglamento de Debates para la Asamblea General, Reglamento de Elecciones para las Asambleas Ordinarias y Extraordinarias, Reglamento de Acreditación de Personas Delegadas a las Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias, Ahorro, Auditoría Interna, Becas para Hijos (as) y Nietos (as) de Asociados (as), Capacitación y Formación de Funcionarios y Dirigentes, Comités de Apoyo de Sucursales, Consanguinidad y Afinidad, Dietas de Cuerpos Directivos, Ética de COOPEMEP R. L., Ética y Disciplina de los Funcionarios, Fondo Mutual, entre otros.

• Revisiones periódicas del Plan de Trabajo de la Comisión Administrativa, Consejo de Administración, Comité de Educación y Bienestar Social, Comité de Vigilancia, Tribunal de Elecciones, revisión de la Agenda y Estudio de las propuestas de reformas a la

normativa de la Asamblea General Ordinaria de Delegados, Plan Estratégico y Plan Anual Operativo 2015, Manual de Puestos, Organigrama, por mencionar algunos.

• Además, se realizaron recomendaciones al Consejo de Administración en relación con diferentes solicitudes, por ejemplo: Mociones presentadas en la Asamblea, el Informe de Gobierno Corporativo, establecimiento de fechas y temáticas para las sesiones Conjuntas análisis de la Autocalificación de la Gestión de la Cooperativa, según lo solicitado por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), y otras solicitudes.

COMISIÓN DE CRÉDITO

Miembros

Vargas Cárdenas, Kenneth	Coordinador
Chaves Jaén, Gilberto **	Representante del Consejo de Administración
Rodríguez Sandoval, Tháis ***	Representante del Consejo de Administración
Ruiz Carranza, Juan Carlos *	Representante del Consejo de Administración
León Ulate, José Ariel	Jefe Depto. Crédito y Cobro / Secretario
Vargas Ávila, José Manuel	Asistente de Gerencia

Sesiones

Ordinarias	48
Extraordinarias	14

Observaciones:

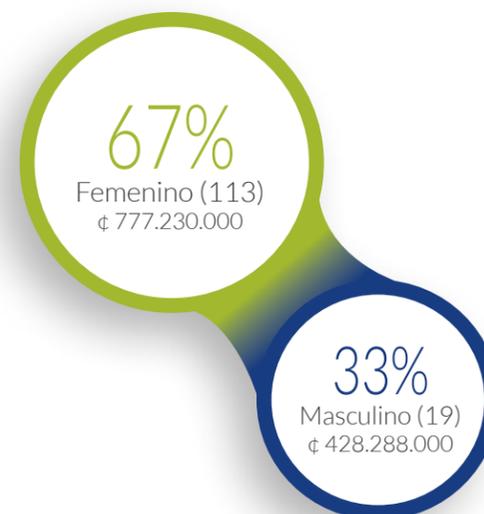
* Formó parte de la Comisión
 ** Se integró a la Comisión
 *** Formó parte de la Comisión representando al Consejo de Administración, a partir de julio 2014 designada por el Comité de Vigilancia como observadora.

Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2015:

Este informe resume las condiciones y las características de las solicitudes de crédito presentadas a la Comisión de Crédito a lo largo del año 2015 y en sus diferentes sesiones. Los resultados y algunos cruces de variables se muestran de forma gráfica, con el fin de disponer la información de forma útil para la toma de decisiones.

GRÁFICO 1:

Total de solicitudes de crédito por género

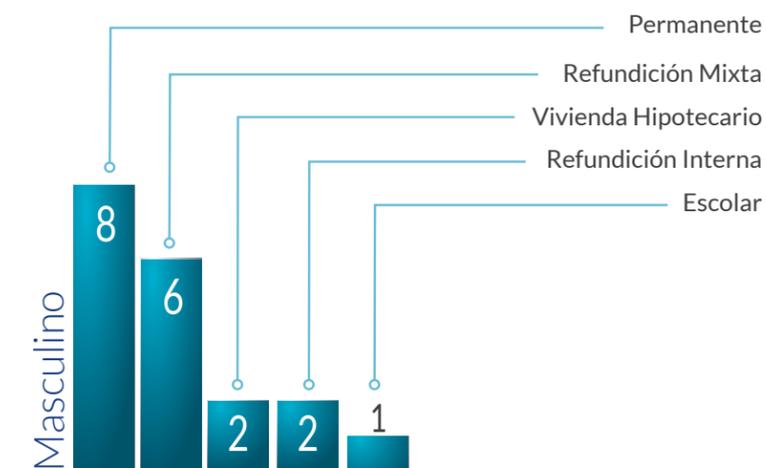
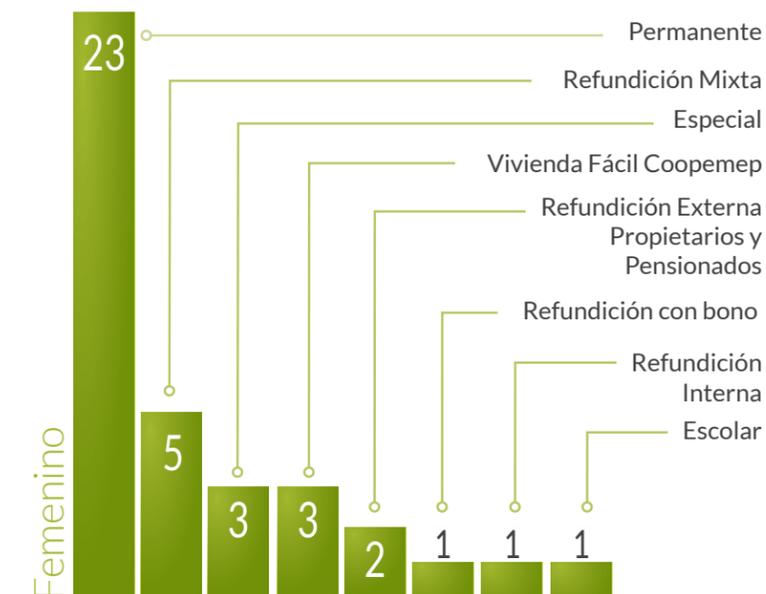


Se observa que el mayor porcentaje de solicitudes analizadas por parte de la Comisión de Crédito corresponde al género femenino, como consecuencia de la distribución de género en nuestro Market Share.

De la figura 2 se rescata que las líneas más solicitadas son: la Permanente, especialmente por el género femenino, y la de Refundición de deudas para ambos casos; esto denota un interés del sector en optar por soluciones de refundición que permitan incorporar la mayor cantidad de obligaciones, con el fin de liberar salario.

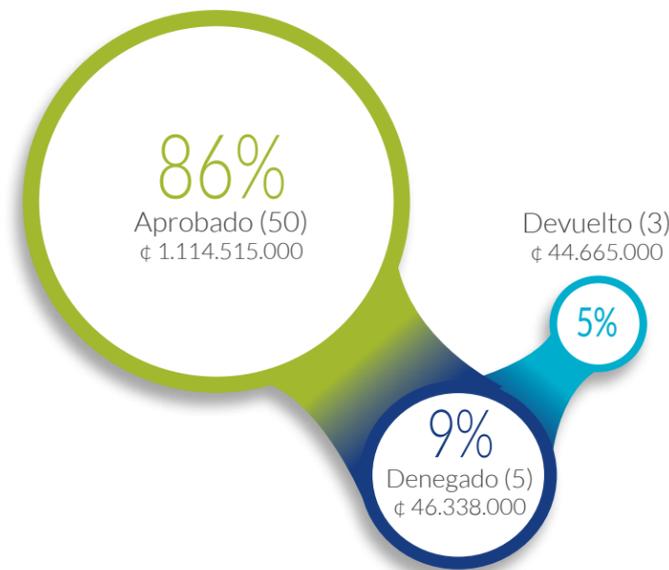
GRÁFICO 2:

Distribución de casos por género y línea de crédito solicitada



Del siguiente gráfico se determinan el número y el porcentaje que representan los casos aprobados, devueltos y rechazados por parte de la Comisión de Crédito. La conclusión es que la mayoría de las solicitudes analizadas por la Comisión de Crédito presentaban condiciones favorables para ser aprobadas, dejando entrever un depurado proceso de análisis antes de ser presentadas a la Comisión de Crédito.

GRÁFICO 3:
Resolución de Casos Analizados por la Comisión de Crédito



En el siguiente gráfico se determina la cantidad de solicitudes analizadas por la Comisión de Crédito, según la ruta de pago a la que pertenece la persona asociada; además, se detallan cada una de las rutas, donde se observa que aproximadamente el 45% de las solicitudes fueron de funcionarios del Ministerio de Educación Pública, ya que la mayor parte de nuestra cartera de asociados pertenece a dicho Ministerio.

GRÁFICO 4:
Solicitudes analizadas, según el grupo de cobraduría o ruta de pago

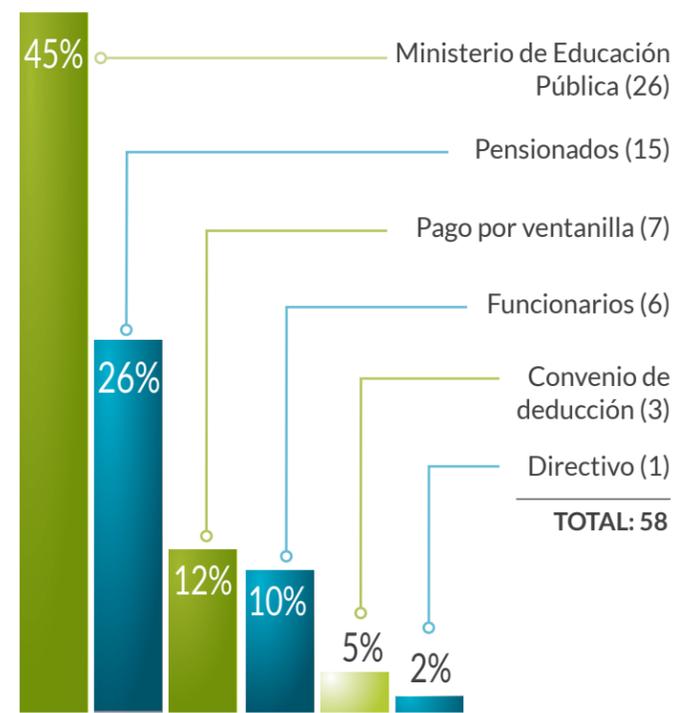
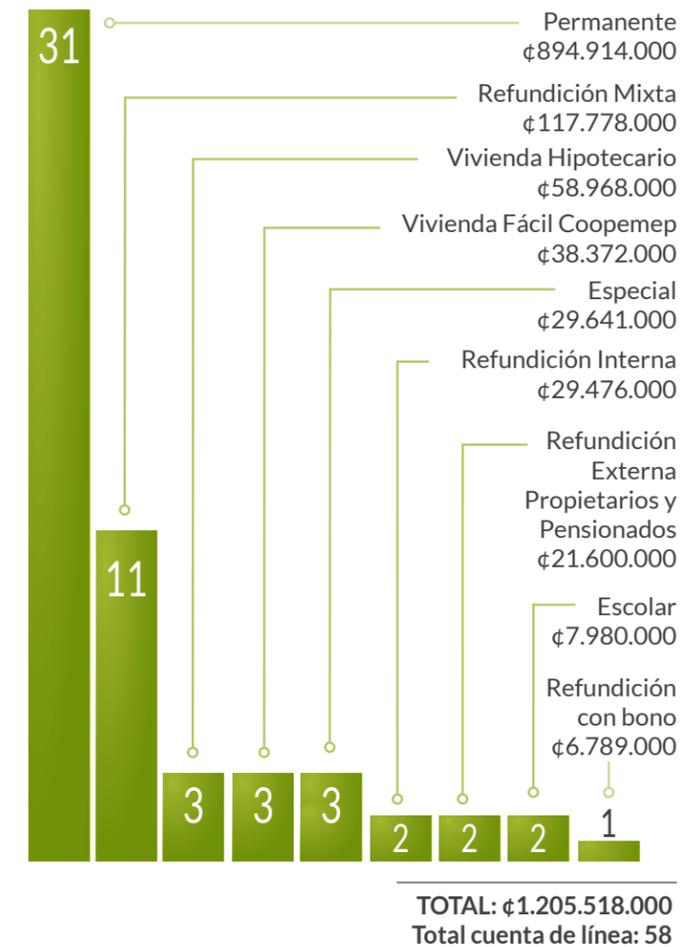
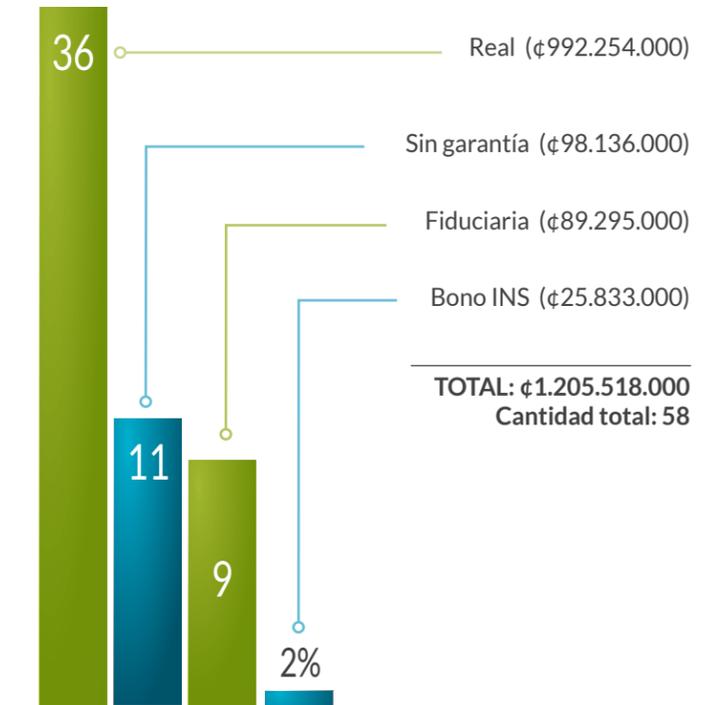


GRÁFICO 5:
Distribución del monto aprobado por línea de crédito



En el gráfico anterior se detalla el monto total de cada una de las solicitudes analizadas por la Comisión de Crédito, donde se observa una mayor concentración en la línea permanente y de refundición.

GRÁFICO 6:
Garantías según tipo de solicitud analizada por parte de la Comisión de Crédito



De la información anterior sobresale que gran parte de los créditos aprobados por la comisión se encuentran respaldados con algún tipo de garantía, ya sea real, fiduciaria o Bono INS, y solo un 8.14% de las solicitudes se aprobó sin garantía, generando tranquilidad y confianza en el trabajo realizado.

COMISIÓN FINANCIERA

Miembros

Montero Jiménez, Carlos Humberto	Coordinador
Pereira Ortiz, José Manuel	Representante del Consejo de Administración
Solano Rodríguez, Jorge Isaac	Gerente General
Meléndez Paniagua, Yahairo	Jefe de Servicios Administrativos / Secretario
Jiménez Fallas, Marla	Representante de la Administración

Sesiones

Ordinarias	48
Extraordinarias	3

Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2015:

En cumplimiento a las funciones asignadas a la comisión, las decisiones trataron sobre temas referentes a:

- Planes anuales Operativos (PAO).
- Flujo de caja y disponibilidades de efectivo para crédito.
- Tasas de interés para los Certificados de Ahorro Cooperativo.
- Tasas pasivas y activas del sector cooperativo, público y privado en forma semanal.
- Seguimiento mensual de la ejecución presupuestaria.
- Plan Estratégico de la Institución.
- Análisis de los esquemas salariales presentados por la administración y su impacto presupuestario.

- Propuestas de Presupuesto de los Comités de Educación y Bienestar Social, Vigilancia, Consejo de Administración.
- Control en la ejecución de los presupuestos Ordinarios y Extraordinarios.
- Informe de viáticos a delegados para las Asambleas.
- Cumplimiento de las recomendaciones de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) para el Consejo de Administración y la Gerencia.
- Desarrollo Operativo.
- Inversiones con respecto al mercado financiero.
- Apalancamiento financiero.
- Margen de intermediación.
- Seguimiento a las recomendaciones de la auditoría interna y externa.
- La política para la fijación de tasas de interés para ahorros.
- Análisis de proyectos de infraestructura.
- Recomendación de contrataciones.
- Avalar compra menores en conjunto con la gerencia para proyectos de infraestructura.
- Evolución de las tasas de interés pasivas para el sector cooperativo, sector privado y público.
- La rentabilidad, patrimonio, calce de plazos, morosidad.
- Ficha CAMELS.
- Licitaciones y compras varias.
- Análisis de inversiones versus presupuesto.
- Presentación de informes de avance y establecimiento de controles sobre el avance de obras, versus lo contratado.
- Cartas de gerencia (Auditoría Externa).
- Análisis de cotizaciones.
- Estudios de factibilidad para la apertura de sucursales.
- Proyecciones de ingresos y gastos del período.

COMISIÓN ASAMBLEA GENERAL

Miembros

Montero Jiménez, Carlos Humberto	Coordinador
Salas Fonseca, Gina Patricia	Representante del Consejo de Administración**
Vargas Cárdenas, Kenneth	Representante del Consejo de Administración
Alvarado Gamboa, Flora	Representante del Comité de Vigilancia
Esquivel Barrantes, Gladys	Representante Comité de Educación y Bienestar Social**
Cubero Pérez, Aníbal	Jefatura Mercadeo y Servicios Solidarios / Secretario
Meléndez Paniagua, Yahairo	Jefe Departamento de Servicios Generales

Sesiones

Ordinarias	11
Extraordinarias	4

Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2015:

La Comisión Asamblea General está integrada por representantes de la Gerencia, el Consejo de Administración y los cuerpos directivos. De acuerdo a su establecimiento, le corresponde la organización de todos los aspectos relacionados con la Asamblea General, asambleas regionales y todo lo referente a las publicaciones de la organización. Entre los aspectos más relevantes se destacan:

- Organización de la Asamblea General de Delegados.
- Realización de esfuerzos importantes en medios escritos, radiales y de TV para promover la presencia de marca a través del vocero oficial de la Cooperativa en la figura del señor Gerente General, como generador de opinión en temas diversos y técnicos de la gestión de Cooperativa y de Coopemep, R.L., en particular.

- Elaboración de un Plan Anual.
- Coordinación de diferentes actividades, como por ejemplo, las asambleas regionales para la entrega del Informe anual de Gobierno Corporativo.
- Coordinación y organización de las diferentes actividades para la celebración del aniversario de la Cooperativa, en cada una de las sucursales.
- Recomendación al Consejo de Administración la contratación de bienes y servicios, en cumplimiento con la normativa establecida.
- Coordinación de la contratación de póliza básica de accidentes temporal para las asambleas y otras actividades.
- En materia de publicación, recomendar al Consejo de administración la línea a seguir en lo relacionado con la:
 - Revista ENTRE NOS.
 - Boletín Informativo de COOPEMEP R. L.
 - Calendario anual.
 - Contenidos editoriales.
 - Estatuto Social.
 - Manual del Delegado.
 - Memoria Anual.
 - Reglamento de Gobierno Corporativo.
 - Informe del Gobierno Corporativo.
 - En las publicaciones se veló por la inclusión de los valores y principios cooperativos, así como el cumplimiento de lo establecido en el Reglamento del Consejo Editorial.
- Además, la pauta regular en diferentes medios impresos tradicionales, tanto gremiales como regionales; Coopemep profundiza su presencia de marca en diferentes medios radiales (Radio Columbia, Monumental, Panorama-CANARA), redes sociales y pauta digital (waze, nacion.com).

COMITÉ DE AUDITORÍA

Miembros

Montero Jiménez, Carlos Humberto Coordinador
Chaves Jaén, Gilberto Representante del Consejo de Administración

Alvarado Gamboa, Flora Representante Comité de Vigilancia / Secretaria

Espinoza Prado, Eugenio Representante Comité de Vigilancia

Sesiones

Ordinarias	7
Extraordinarias	0

Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2015:

El Comité de Auditoría, establecido por Normativa de la Superintendencia de Entidades Financieras (Sugef), procede a brindar informe de labores realizadas en el periodo 2015, a la Asamblea General de Personas Delegadas LIV. Estas las acciones obtenidas:

- Seguimiento al cumplimiento de las labores de la Auditoría Externa, según lo establecido en el contrato.
- Revisión y actualización del Reglamento del Comité de Auditoría ajustándolo a las Normas de Calidad.
- Revisión periódica antes de su remisión al Consejo de Administración, la información financiera: Informe de Auditoría Externa, los informes complementarios y la Carta de Gerencia.
- Conocimiento y análisis de los resultados de las evaluaciones de la efectividad y confiabilidad de los sistemas de información y procedimientos de control interno.
- Análisis y verificación que los oferentes de las firmas auditoras cumplieran con los requisitos establecidos por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.
- Seguimiento permanente a las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, Externa y la Superintendencia.

- Recomendación al Consejo de Administración la terna para la escogencia del Despacho de Auditoría Interna.
- Recomendación al Consejo de Administración de la contratación de la firma auditora y las condiciones de la contratación.
- Conocimiento y análisis de los resultados de las evaluaciones de la efectividad y confiabilidad de los sistemas de información y procedimiento de control interno.
- Se veló por el cumplimiento del procedimiento de aprobación de los estados financieros internos y auditados.
- Seguimiento al Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna y la ejecución de las recomendaciones respectivas.

COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

Miembros

Pereira Ortiz, José Manuel Coordinador
Vargas Cárdenas, Kenneth Representante del Consejo de Administración

Chaves Jaén, Gilberto Representante del Consejo de Administración

Solano Rodríguez, Jorge Isaac Gerente General
Ramírez Ruíz, Óscar Jefe del Departamento de Negocios, representante de alto nivel de la Administración

Salazar Soto, Pamela Oficial de Cumplimiento / Secretaria

Valverde Vizcaíno, Carmen Oficial de Cumplimiento Adjunto

Sesiones

Ordinarias	4
Extraordinarias	0

Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2015:

El Comité de Cumplimiento es un órgano de apoyo y vigilancia al Oficial de Cumplimiento, que debe ser establecido, en forma de

permanente, por acuerdo del Consejo de Administración, al cual se le debe reportar directamente; entre los aspectos más relevantes se detalla::

- Elaboración del Plan Anual Operativo de la Unidad de Oficialía de Cumplimiento.
- Atención a las personas asociadas que sufren cambios en su categoría de riesgo.
- Atención al envío de información de operaciones únicas y múltiples a la SUGEF.
- Atención a los informes emitidos por las auditorías (Interna, Externa y SUGEF) referentes al tema de Cumplimiento.
- Remisión exitosa y oportuna de los XML de Legitimación de Riesgo a la SUGEF y los XLM de FACTA
- Revisión y aprobación de la Metodología de Calificación de Riesgo.
- Revisión y aprobación Actualización del Manual de Cumplimiento.
- Revisión y aprobación del Reglamento de Ética y Disciplina del Personal
- Informes de operaciones inusuales y sospechosas.
- Proceso de capacitación y evaluación a los colaboradores y cuerpos directivos de la Cooperativa, con relación a temas de prevención de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
- Seguimiento a las acciones tomada por la Administración con relación a las recomendaciones emitidas por la Oficialía de Cumplimiento.
- Revisión y aprobación del Instructivo para Actualización de Datos del Asociados.
- Atención a las alertas de:
 - Operaciones transaccionales efectuadas por los asociados y colaboradores.
 - Personas Expuestas Políticamente.
 - Asociados con calificación de alto riesgo.
 - Listas de referencias.

COMITÉ DE RIESGOS

Miembros

Montero Jiménez, Carlos Humberto Coordinador del Comité
Pereira Ortiz, José Manuel Representante del Consejo de Administración

Chaves Jaén, Gilberto Suplente, miembro del Consejo de Administración

Solano Rodríguez, Jorge Isaac Gerente General
Chaves Vásquez, Yessenia Jefe Departamento Gestión Integral de Riesgos / Secretaria

Izabá Mena, German Asesor externo, miembro independiente

Sesiones

Ordinarias	12
Extraordinarias	10

Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2015:

Basados en las atribuciones y las funciones que le competen al Comité de Riesgos, durante el periodo 2015 se realizaron las siguientes actividades:

- Monitoreo constante de las exposiciones a riesgos y contraste de dichas exposiciones frente a los límites de tolerancia aprobados por el Consejo de Administración y acatarlos.
- Propuestas de temas y actividades de capacitación para los directivos, los funcionarios y las personas asociadas de la Cooperativa.
- Por medio de actividades interactivas y didácticas, impulsar propuestas por el Departamento de Gestión Integral de Riesgos, la generación de cultura y sensibilización en materia de riesgos dentro de la Cooperativa.
- Recomendar al Consejo de Administración la actualización del Manual de Administración de Crisis de Opinión Pública, con sus respectivas capacitaciones y material didáctico.

- Actualización de los manuales, las políticas y las metodologías de riesgo crédito, riesgo de mercado (tasa de interés, tipo de cambio y precio), riesgo de reputación, riesgo tecnológico, riesgo legal, riesgo liquidez y riesgo país.
- Seguimiento a la evaluación de riesgos de la implementación de nuevos productos y proyectos.
- Análisis de valoración de riesgos de nuevos proyectos y nuevos productos y servicios.
- Seguimiento constante del comportamiento de las principales variables macroeconómicas y su posible impacto en la Cooperativa.
- Actualización y revisión de las responsabilidades de las diferentes unidades y órganos participantes en el proceso de gestión de cada riesgo.
- Valoración de nuevas metodologías y herramientas a incorporar en la medición de los diferentes riesgos.
- Análisis de los cambios normativos propuestos y su impacto en la entidad.
- Aprobación del cronograma de fechas, para que las Jefaturas de los departamentos presenten a este Comité avances en la gestión de riesgos de sus áreas.
- Recomendar acciones dirigidas a la Administración, con el fin de gestionar, en forma preventiva, los riesgos inherentes a la actividad de intermediación financiera, operativa y de reputación.
- Revisión y recomendación al Consejo de Administración de los excesos en los límites y propuestas de planes de acción.

COMITÉ TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Miembros

Salas Fonseca, Gina Patricia	Coordinadora
Jiménez Cordero, Daisy	Secretaria Técnica, Jefe Departamento de TI
Chaves Jaén, Gilberto	Suplente Consejo de Administración
Rodríguez Sandoval, Tháís *	Representante Comité de Vigilancia
Solano Rodríguez, Jorge Isaac	Gerente General
Sanabria Sánchez, Adrián	Jefe Departamento Financiero-Contable
Chaves Vásquez, Yessenia	Jefe Departamento Gestión Integral de Riesgos

Sesiones

Ordinarias	7
Extraordinarias	1

Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2015:

Mediante el Comité de Tecnologías de la Información y el Departamento de TI, la Cooperativa impulsa el Desarrollo Tecnológico, con la finalidad de crear un instrumento esencial en el soporte de los procesos de Negocio de la entidad y, de esa forma, generar valor a los servicios que se prestan, así como el manejo de la información que se genera en las diferentes áreas de la entidad.

En ese sentido, se han venido atendiendo las necesidades de la institución con criterios de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestaria, y las políticas y las normas enmarcadas dentro de eficiencia y de eficacia para, de este modo, coadyuvar en la coordinación de los servicios informáticos. Por lo anterior, la Comisión ha realizado las siguientes acciones:

- Elaboración del Plan de Trabajo del Comité de TI para el año 2015 y remisión al Consejo de Administración para su revisión y aprobación final.

- Informes periódicos respecto al avance en las acciones definidas dentro del Plan Correctivo-Preventivo correspondiente a las oportunidades de mejora definidas en Informe de Auditoría Externa basada en Normativa 14-09.
- Información sobre envío exitoso del perfil tecnológico de Coopemep R.L.
- Seguimiento a Proyecto Integral de Renovación de la Plataforma Tecnológica de COOPEMEP R.L.
- Por parte de Jefatura de TI presentación de resultados obtenidos en Autoevaluación de la Gestión de TI (24-00) remitida a la SUGEF junto con resultados de la Gestión del Negocio.
- Informe del Departamento de TI sobre el desempeño de los planes y sistemas durante el 2015.
- Información periódica al Comité de Informática y Comité de Riesgos, sobre el avance en las acciones definidas para atender las vulnerabilidades detectadas en la evaluación de Riesgos de TI.
- Valoración y recomendación al Consejo de Administración, durante todo el año, sobre proyectos e inversiones relacionadas con Tecnologías de la Información. Entre los más relevantes están:
 - Propuesta Adquisición de Plataforma de Colaboración.
 - Propuesta Caso de Negocio.
 - Propuesta para cumplir con licenciamiento.
 - Varias propuestas de renovación de licenciamiento de contratos.
 - Renovación de Contrato de servicio y garantías.
 - Renovación de contratos de Leasing.
 - Propuesta de adquisición del software.
 - Infraestructura de Seguridad.

COMISIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL

Miembros

Marín Miranda, María del Carmen	Coordinadora
Pereira Ortiz, José Manuel	Representante Consejo de Administración
Durante Calvo, Randall	Representante Consejo de Administración
Esquivel Barrantes, Gladys	Representante Comité de Educación y Bienestar Social
Espinoza Prado, Eugenio	Representante Comité de Vigilancia
Cubero Pérez, Aníbal	Representante de la Administración
García Andrade, Dannay	Representante de la Administración** / Secretaria

Sesiones

Ordinarias	24
Extraordinarias	0

Observaciones:

** Se integró a la Comité o Comisión.

Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2015:

La Comisión de Responsabilidad Social vela por la aplicación de los Reglamentos de Fondo de Ayuda Social, Fondo Mutual y procedimiento de donaciones. Además, está al tanto de la sana administración de los recursos económicos de los fondos, así como el análisis de casos especiales socioeconómicos de las personas asociadas o recomendadas, y fortalece los valores de la solidaridad, ayuda mutua, equidad y compromiso con la comunidad, permitiendo cuantificar el accionar social de la Cooperativa y su impacto en el entorno. Las acciones ejecutadas son:

- Seguimiento en los tiempos de respuesta en la entrega de ayudas aprobadas.

- Consultas legales, con el propósito de sustentar criterios.
- Actualización del Reglamento de Responsabilidad Social.
- Modificación del Reglamento de Fondo de Ayuda Social.
- Análisis y aprobación de casos referidos por sucursales.
- Velar por la aplicación del Reglamento del Fondo Mutual.
- Capacitación en temáticas relacionadas en Responsabilidad Social.
- Recomendaciones al Consejo de Administración.
- Coordinación de campañas sociales con el Departamento de Mercadeo y Servicios Solidarios dirigidas a la base asociativa.
- Donación de Rincones Ecológicos a Centros Educativos, con el fin de contribuir en las campañas de reciclaje de las instituciones que cuentan con bandera azul.
- Gestión de servicios sociales.

COMISIÓN DE EMPRENDEDURISMO Y GÉNERO

Miembros

Montero Jiménez, Carlos Humberto	Coordinador
Marín Miranda, María del Carmen	Representante Consejo de Administración
Ruiz Carranza, Juan Carlos	Representante Consejo de Administración
Araya Cascante, Haydeé	Representante Consejo de Administración
Rivera Solano, Inés	Representante Comité de Educación y Bienestar Social
Murillo Cruz, Carlos	Representante Comité de Vigilancia
García Andrade, Dannay	Representante de la Administración / Secretaria

Sesiones

Ordinarias	11
Extraordinarias	2

Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2015:

La Comisión de Emprendedurismo y Género se abocó, en este período, a buscar la institucionalización de los procesos por la igualdad de género y el desarrollo de los emprendimientos en pro de la colaboración con el mejoramiento de la calidad de vida de las personas asociadas; por lo anterior, y mediante las cooperativas estudiantiles apoyó todas las acciones que COOPEMEP R.L. impulsó en el ámbito del emprendedurismo, y trabajó en una campaña para incentivar la cultura del ahorro y la educación financiera en los niños, niñas, adolescentes, docentes y personas asociadas. Las puntualizaciones al respecto son:

- Elaboración de un desplegable donde se brinda información respecto al accionar de la Comisión y se procura concienciar a varones y mujeres sobre la importancia de trabajar por la equidad e igualdad de género en el ámbito cooperativo, familiar y comunitario.

- Se incrementó la membresía al ingresar 15 nuevas cooperativas estudiantiles para un total de 185; de estas, 109 mantuvieron ahorros durante todo el año, lo cual indica y confirma que somos la única Cooperativa del país que mantiene activas y afiliadas un 79% del total de cooperativas estudiantiles registradas en el MEP.
- Conocimiento y revisión de los informes mensuales de Cooperativas Estudiantiles y recomendaciones de acuerdos que se elevaron al Consejo de Administración sobre puntos importantes para el accionar de esta área.
- Se logró un incremento del monto ahorrado, alcanzando durante el año 2015. El monto siguiente:
 - Ahorro estudiantil: **¢ 326.046.700,70 colones**
- Desarrollo de una campaña para impulsar e incentivar la cultura de ahorro en los estudiantes asociados a las cooperativas estudiantiles.
- Se impulsó la participación de COOPEMEP R.L. en las sesiones de las Comisiones de Cooperativismo Escolar (CODECOES) que funcionan en San Carlos, Guanacaste, Aguirre y Occidente, donde se aportó trabajo y patrocinio.
- Apoyo a las acciones del Área de Cooperativas Estudiantiles con nuestra participación en Ferias organizadas por el MEP, tanto en patrocinio como en el juzgamiento de proyectos de las Ferias regionales y la final de Exposición de Planes de Negocios de Jóvenes Emprendedores (EXPOJOVEM).
- Se elevaron a conocimiento del Consejo de Administración los acuerdos relacionados con la temática de Género.
- Atención y capacitación a los representantes de la cooperativa ALTAGRACIA R.L. de República Dominicana, en los siguientes temas:
 - Cooperativas Estudiantiles
 - Auditorías MODELCOOP.

COMISIÓN INVERSIONES

Miembros

Montero Jiménez, Carlos Humberto	Coordinador
Solano Rodríguez, Jorge	Gerente General
Sanabria Sánchez, Adrián	Representante de la Administración
Valladares Ugalde, Andrea	Secretaria

Sesiones

Ordinarias	12
Extraordinarias	47

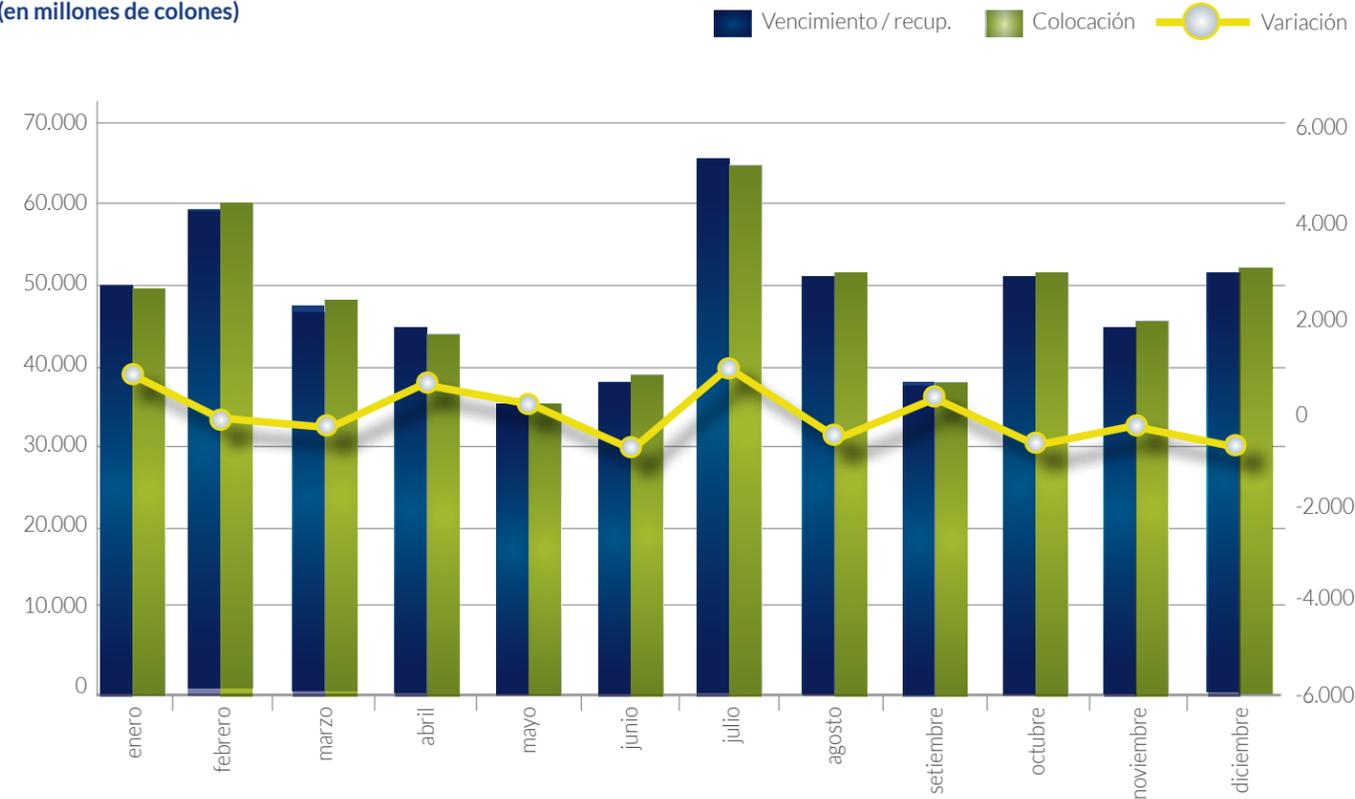
Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2015:

La Comisión de Inversiones realiza la valoración y el control de las inversiones, revisión de indicadores financieros y tasas pasivas para recomendar las variaciones de tasas y la valoración de rendimientos. Los principales acuerdos y decisiones que se tomaron con respecto al portafolio de inversiones de COOPEMEP R.L. durante el año 2015 se detallan a continuación:

- El total de recursos movilizados en la colocación de inversiones para el año 2015 fue de ¢579.701 millones y el monto de recuperaciones por ¢577.569 millones. El incremento neto anual fue de ¢1.628 millones (19,2%), al pasar de ¢8.488 millones a ¢10.116 millones a finales del 2014 y 2015 respectivamente.
- El saldo promedio presentado al cierre de cada mes fue de ¢8.499 millones, del cual alrededor de un 77,83% (¢6.615 millones), corresponden a instrumentos financieros que respaldan la reserva de liquidez. El resto de inversiones son operaciones restringidas o propias, para procesos operativos y de inversión de la Cooperativa.
- El rendimiento promedio del portafolio de inversiones se mantuvo entre un 0,87% y un 13,00% y fue gestionado en un 100% en colones.

GRÁFICO 7:

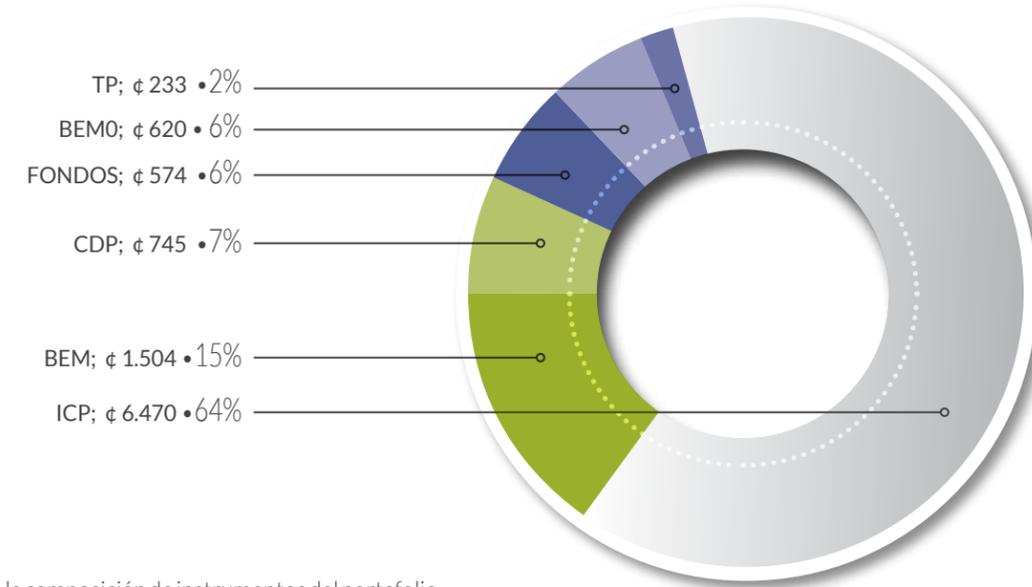
Inversiones gestionadas por el periodo entre enero y diciembre 2015
(en millones de colones)



Del total de inversiones colocadas en el año 2015, el 91,22% en promedio (¢7.753 millones), fue gestionado en el sector público, básicamente representado por instrumentos constituidos en el Banco Central de Costa Rica, por medio de negociaciones con los Puestos de Bolsa, así como los gestionados directamente por la Cooperativa en el Sistema de Captación de Fondos y en el Mercado Integrado de Liquidez (servicio autorizado por el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos), inversiones que van desde un día hasta los 28 días plazo. El restante 8,78%, pertenece a instrumentos con el sector privado (¢746 millones en promedio).

GRÁFICO 8:

Composición de instrumentos financieros del portafolio de inversiones
Enero - diciembre 2015 (en millones de colones)



El gráfico N°8 muestra la composición de instrumentos del portafolio de inversiones al 31 de diciembre del 2015. El principal instrumento se genera en el Mercado Integrado de Liquidez (MIL) Inversión a Corto Plazo "ICP" con un 64% (¢6.470 millones), seguido por los bonos de estabilización monetaria (BEM y BEMO) con un 21% (¢2.124 millones), certificados de depósito a plazo con el 7% (¢745 millones), fondos de inversión con el 6% (¢574 millones) y títulos de propiedad con el 2% (¢233 millones).

mensual sobre el portafolio de los instrumentos valorados a precios de mercado (títulos de propiedad, bonos de estabilización monetaria y fondos de inversión), según lo requerido por la normativa del regulador. Para el 31 de diciembre, el valor en riesgo del portafolio asciende a ¢7,3 millones, un 0,07% del total de las inversiones y una incidencia de 0,19% en la suficiencia patrimonial.

Otros aspectos importantes de la gestión mensual de la Comisión de Inversiones es el seguimiento a:

- Concentración de las inversiones por emisor.
- Concentración del portafolio por plazo original.
- Concentración de inversiones por plazo a vencer.
- Rendimientos del portafolio.
- Duración del portafolio de inversiones.
- Límites de inversión según lo establecido en la Política de Inversiones (cumplidos en todos los periodos).
- Participaciones en el capital de otras empresas.

COMISIÓN DE CALIDAD MODELCOOP

Miembros

Salas Fonseca, Gina	Coordinadora
Ruiz Carranza, Juan Carlos	Representante Consejo de Administración
Chaves Jaén, Gilberto	Representante Consejo de Administración
Esquivel Barrantes, Gladys	Representante del Comité de Educación
Murillo Cruz, Carlos Francisco	Representante Comité de Vigilancia
Ramírez Ruiz, Óscar	Jefe de Negocios
Madrigal Fallas, Alexandra	Servicios administrativos
Fonseca Murillo, Jonathan	Secretario

Sesiones

Ordinarias	11
Extraordinarias	0

Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2015:

En el 2015, la Comisión de Calidad-Modelcoop da seguimiento a los sistemas de gestión certificados en la Cooperativa, apoyando las acciones necesarias para continuar cumpliendo con los requisitos de la norma e incentivar la mejora continua de la organización.

Para el 2015, la organización incluye, dentro del alcance del Sistema de Calidad, a las sucursales de Desamparados, Cartago y San Ramón y se planea seguir incluyendo más sucursales cada año hasta tener todos los puntos de servicios dentro del alcance. Actualmente, contamos con las siguientes sucursales dentro del alcance: San José, Desamparados, Alajuela, Rofas, Moravia y San Ramón.

En las sesiones se abarcaron estas actividades:

- Seguimiento a las solicitudes de mejora producto de los hallazgos y observaciones encontradas en los procesos de auditoría realizados.

- Seguimiento a los indicadores que miden la mejora de los productos o servicios ofrecidos a las personas asociadas.
- Seguimiento de la mejora continúa de los procesos relacionados con el servicio brindado a la persona asociada.
- Se incorpora, dentro de los temas de la Comisión, el proceso de implementación de Carbono Neutral de la cooperativa.
- Capacitación y sensibilización en los sistemas de gestión.
- Participación en talleres de formación de gestores y auditores.

COMISIÓN CORE

Miembros

Montero Jiménez, Carlos Humberto	Coordinador
Solano Rodríguez, Jorge Isaac	Gerente
Sanabria Sánchez, Adrián	Gerente de Proyecto
Jiménez Cordero, Daisy	Jefatura de T.I.
Saborío Montero, Ronald	Asesor de proyecto CYGNUS
Susa Hernández, John	Gerente General ETHOS
Susa Hernández, Édgar	Gerente Proyecto ETHOS
Sanabria Rojas, Juan Carlos	Gerente NOVACOMP
Guillén Arias, Paola	Coordinadora de Proyectos
Dalolio Aguilar, Gabriel	Administrador del proyecto

Sesiones

Ordinarias	19
Extraordinarias	8

Observaciones:

Esta Comisión es temporal, mientras se encuentre en desarrollo e implementación el Proyecto Integral de Renovación de la Plataforma Tecnológica, denominado Proyecto Cygnus.

Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2015:

Le corresponde dar seguimiento a los avances y los logros del proyecto de implantación del software CYGNUS SOLIDARIO, en las sesiones se abarcaron las siguientes actividades:

- Al cierre del 2015, el proyecto Cygnus finalizó con las pruebas unitarias e integrales que permitieron dar la aprobación para la salida a producción el 4 de enero del 2016 de los 46 módulos de los principales procesos de la Cooperativa, de cara a la atención de la persona asociada, como Afiliación, Auxilios, Crédito Captaciones, Cajas, y procesos operativos y regulatorios, como la Contabilidad, Presupuesto, Compras, Activos, Inventarios, SUGEF y Cumplimiento. Para el 2016, se implementarán el resto de los módulos incluyendo tarjeta de débito y la página transaccional, así como otras funcionalidades para el manejo de incidentes y eventos de riesgo operativo y productos no conformes.
- La extensión del plazo del proyecto ha sido acorde a la administración de los riesgos del proyecto, garantizando el cumplimiento del alcance requerido para las necesidades del negocio y el cumplimiento normativo vigente. El costo del proyecto también se ha mantenido controlado bajo el presupuesto establecido y aprobado.
- Se han realizado tareas del proceso de gestión de cambio, para el adecuado manejo del talento humano, de cara al cambio de la plataforma tecnológica, así como una estrategia de comunicación del proyecto interna y externa. Desde marzo 2015 se iniciaron los procesos de capacitación y retención del conocimiento a todo el personal de las 18 sucursales, el cual se mantuvo hasta diciembre 2015.
- De mayo a diciembre 2015 se realizaron 8 procesos de simulación con todo el personal de la Cooperativa, donde se replicaban días de transacciones reales en el nuevo sistema.
- El Proyecto CYGNUS continúa alineado al Plan Estratégico de la Cooperativa y cumple con la Metodología de Proyecto Institucional requerida para cumplimiento del requisito regulatorio PO-10 de COBIT.
- Se presentaron informes periódicos a la Gerencia y Consejo de Administración del proyecto CYGNUS.

COMISIÓN DE ESTUDIOS

Miembros

Marín Miranda, María del Carmen	Coordinadora
Vargas Cárdenas, Kenneth	Representante del Consejo de Administración
Álvarez Hernández, Arlene	Representante de funcionarios
Barrientos Carvajal, Marianela	Representante de funcionarios / Secretaria
Meléndez Paniagua, Yahairo	Representante de la gerencia
León Ulate, José Ariel	Representante de funcionarios
Espinoza Prado, Eugenio	Representante del Comité de Vigilancia

Sesiones

Ordinarias	13
Extraordinarias	0

Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2015:

La función que le ha sido delegada a la Comisión de Estudios es apoyar a los colaboradores, dirigentes e integrantes del Tribunal de Elecciones de COOPEMEP R.L. para que cursen carreras profesionales, técnicas y de actualización profesional, que les faculte para el mejoramiento del desempeño en las funciones que realizan y para su desarrollo personal.

De acuerdo a la siguiente gráfica, se evidencia un crecimiento en el porcentaje de becas otorgadas para el grado académico de Maestría, lo que garantiza una mejora en la formación de personas colaboradoras de Coopemep R.L.

El otorgamiento de becas beneficia tanto a las personas colaboradoras de Oficinas Centrales como de diversas Sucursales (gráfico 12).

GRÁFICO 9:

Grados académicos becados

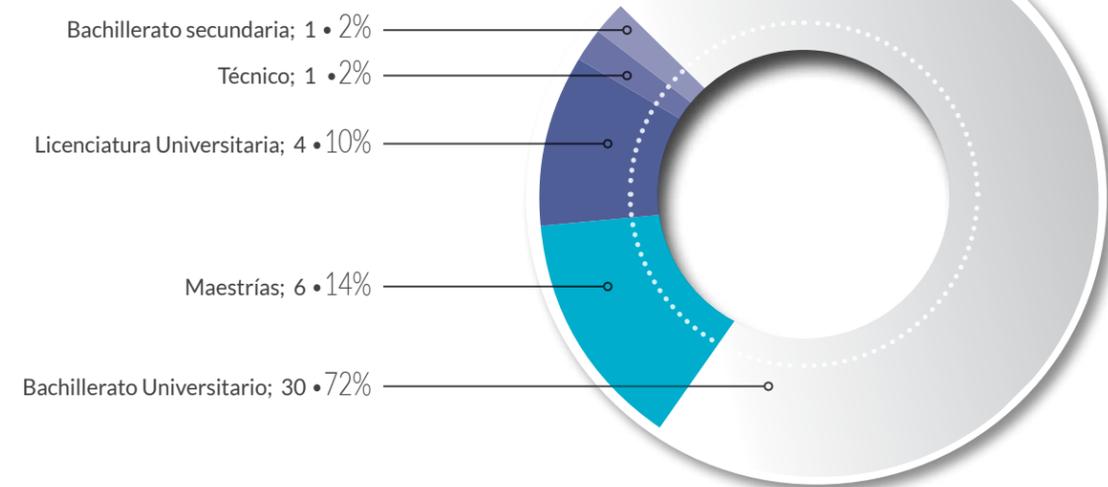


GRÁFICO 10:

Carreras becadas en el 2015

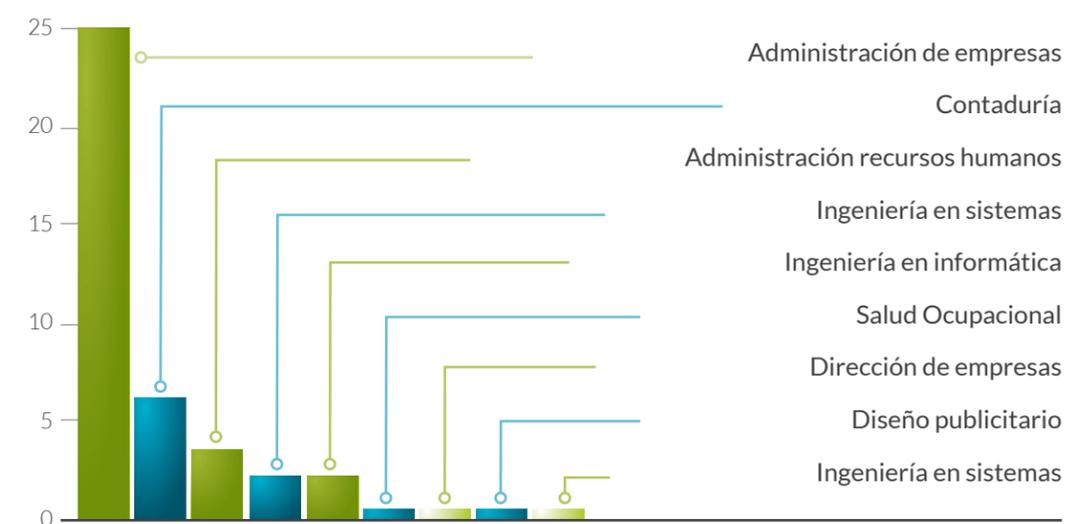


GRÁFICO 11:

Becados graduados en el periodo

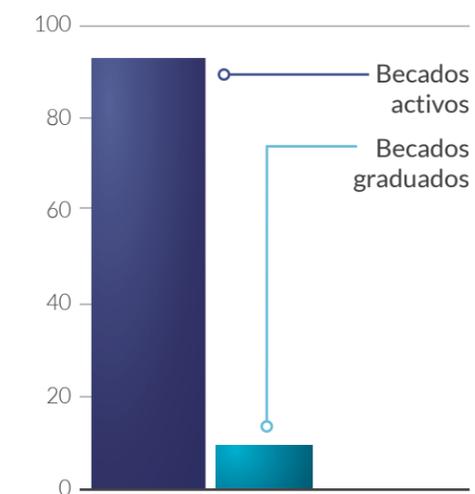


GRÁFICO 12:

Distribución de becados entre oficinas centrales y sucursales



COMITÉ INSTITUCIONAL DE SELECCIÓN Y ELIMINACIÓN DOCUMENTAL

Miembros

Ruiz Carranza, Juan Carlos	Coordinador
Fonseca Murillo, Jonathan	Secretario
Ramírez Brenes, Joan	Representante de la administración
Leighton Sancho, Olga María	Invitado/asociada
Vargas Prado, Mario	Invitado/asociado

Sesiones

Ordinarias	3
Extraordinarias	0

Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2015:

El Comité de Selección y Eliminación Documental ha centrado sus funciones en la selección de documentación, con el fin de conservar el patrimonio documental de Coopemep R.L., buscando aplicar

los mecanismos adecuados para garantizar la perdurabilidad de la información en el tiempo. Estas son las acciones ejecutadas:

- Nombramiento y participación de personas asociadas como invitadas en Comisiones.
- Recomendaciones para la conservación preventiva del acervo documental de la cooperativa en oficinas centrales y proveedor externo.
- Verificación de documentación susceptible a eliminación de acuerdo con criterio legal y revisión por departamentos involucrados.
- Participación en sesiones conjuntas exponiendo la importancia de la preservación documental en la cooperativa.
- Recomendación para incluir temáticas de interés para personas asociadas en las capacitaciones del Comité de Educación y Bienestar Social.
- Considerar dentro del presupuesto de las áreas funcionales de la cooperativa el costo por custodia y eliminación de documentos.

BALANCE SOCIAL COOPERATIVO 2015 - 2014

"La idea de establecer un Balance Social en la empresa, similar al Balance Económico, nació en Estados Unidos en la década de los setenta. Su origen se debió a la necesidad de la empresa privada por mejorar su "imagen de marca" y hacer frente a los recursos empleados en su beneficio.
El primer Balance Social reconocido como tal lo publicó la empresa Singer en el año 1972".

El Balance Social cooperativo es una herramienta de la gestión socioeconómica, imprescindible y complementaria al balance financiero publicado anualmente, y permite brindar información sobre su accionar en relación con el cumplimiento de su esencia o identidad, es decir, desde los valores y los principios cooperativos.

CUADRO 3:

PRINCIPIOS COOPERATIVOS	AL 31 DE DICIEMBRE 2015	AL 31 DE DICIEMBRE 2014
Principio I. ADHESIÓN ABIERTA Y VOLUNTARIA		
Total de personas asociadas al 31 de diciembre	18.526	17.817
Ingreso de nuevos asociados	4.286	3.468
Cambios de estado de la membresía		
Renuncias	2.758	2.188
Expulsiones	0	0
Fallecimiento	59	32
Suspensiones	0	0
COMPOSICIÓN DE LA MEMBRESÍA SEGÚN GÉNERO Y ESTADO CIVIL		
Hombres	6.310	5.926
Mujeres	11.911	11.626
Instituciones-personas jurídicas	305	265
Total	18.526	17.817
Hombres		
Casado	3.038	2.878
Divorciado	525	490
Soltero	2.112	1.967
Unión Libre	536	499
Viudo	98	95
Mujeres		
Casada	5.274	5.174
Divorciada	1.609	1.614
Soltera	3.851	3.689
Unión Libre	596	595
Viuda	579	550

PRINCIPIOS COOPERATIVOS	AL 31 DE DICIEMBRE 2015	AL 31 DE DICIEMBRE 2014
Principio II. CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS ASOCIADOS		
PARTICIPACIÓN EN ASAMBLEAS		
Reuniones Regionales	510	791
Personas delegadas propietarias y suplentes presentes en Asamblea Ordinaria	277	321
Personas asociadas presentes en Asamblea Ordinaria	100	100
Inversión en Asamblea Ordinaria	54.309.767	67.751.312
Inversión en Reuniones Regionales	21.598.632	14.284.061
Inversión en Asamblea Ordinaria	67.751.312	53.728.675
Inversión en Reuniones Regionales	14.284.061	19.432.592
Total de inversión	75.908.399	82.035.373
ACCESO A CARGOS DIRECTIVOS Y ELECTORALES		
Consejo de Administración:	9	9
Hombres	6	6
Mujeres	3	3
Comité de Vigilancia:	5	5
Hombres	2	2
Mujeres	3	3
Comité de Educación:	5	5
Hombres	1	1
Mujeres	4	4
Tribunal Electoral:	3	3
Hombres	2	2
Mujeres	1	1
Total hombres	11	11
Total mujeres	11	11
Principio III. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS		
Excedentes netos del período.	1.352.610.944	1.188.215.936
AYUDAS DE BIENESTAR SOCIAL		
Subsidio Médico	96.939.469	85.915.409
Subsidio en caso especial	16.469.726,00	7.164.221,98
Becas para hijos / nietos de asociados	14.322.000	16.992.000
FONDOS CREADOS POR ASAMBLEA		
Fondo de Ayuda Social Fas 1	95.400.000	99.621.128
Fondo de Ayuda Social Fas 2-Exámenes médicos y cirugías.	134.980.725	46.455.623

PRINCIPIOS COOPERATIVOS	AL 31 DE DICIEMBRE 2015	AL 31 DE DICIEMBRE 2014
Fondo de Mutual	127.673.333	118.837.350
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL		
Reservas de Educación	119.647.142	105.105.346
Reservas de Bienestar Social	143.576.573	126.126.415
Fondo de Contingencia	119.647.142	105.105.346
Reserva Legal.	239.294.285	210.210.692
Reserva de Fortalecimiento Patrimonial	239.294.285	210.210.692
DEVOLUCIONES DE CAPITAL		
FODE	201.078.329	172.999.931
Capital Social	1.825.166.197	1.283.956.684
OTROS:		
Seguridad e higiene en el trabajo	5.403.126,00	27.785.821,49
Donaciones	18.458.180	9.275.983
TOTAL PARTICIPACIÓN ECONÓMICA	2.723.716.931	2.357.021.963
Principio IV. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA		
Inversión y asesorías en Riesgos	23.255.727	20.924.634
Inversión y asesorías en Cumplimiento	0	6.404.151
Inversión y asesorías en TI.	12.614.686	20.527.752
Inversión y asesoría en Modelcoop	0	1.012.877
Inversión y asesoría en Calidad	0	0
Inversión y asesorías externas.	39.233.816	52.735.543
Aportes a la SUGEF.	5.460.229	8.779.274
TOTAL INVERTIDO	80.564.458	110.384.231
Principio V. EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN		
CANTIDAD DE PERSONAS CAPACITADAS		
Becas otorgadas a funcionarios y dirigentes	42	40
Becas otorgadas a hijos y nietos de asociados	130	160
Capacitaciones (Reserva de Educación)	49	71
Funcionarios graduados con beca Cenecoop. (40% del 2,5% exc.)	3	4
Capacitaciones brindadas al personal	30	125
Capacitaciones brindadas a personas asociadas.	49	71
Capacitaciones brindadas a cuerpos directivos	45	16
Cantidad de cursos en cultura del ahorro	36	37
TOTAL MONTO INVERTIDO	96.414.491	132.222.833

PRINCIPIOS COOPERATIVOS	AL 31 DE DICIEMBRE 2015	AL 31 DE DICIEMBRE 2014
MONTO INVERTIDO EN INFORMACIÓN		
Campañas publicitarias	214.764.466	151.436.819
Información directa destinada a las personas asociadas	11.462.784	7.970.847
Información directa destinada a los colaboradores	36	28
Materiales impresos	87.080.464	62.857.860
Promocionales	120.562.893	57.323.799
Otros rubros	2.982.263	611.465
TOTALES	436.852.907	280.200.818
Principio VI. COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS		
Participación en otros órganos de integración	5	5
Representantes en el INA	1	0
Representantes Banco Popular y de Desarrollo Comunal	0	0
Cantidad de Cooperativas Estudiantiles	185	172
Cantidad de estudiantes asociados a las Cooperativas Estudiantiles	34.762	25.800
APORTES POR LEY Y/O AFILIACIÓN		
Cant. de Donaciones.	382	344
CATSA	150.000	3.780.000
CENECOOP R.L. (Aporte por Ley 2,5%)	59.824.001	52.552.673
CONACOOOP	23.929.600	21.021.069
COOSEGUROS	3.780.000	600.000
Federación FECOOPSE	24.155.747	16.138.458
UNACOOOP R.L.	11.780.800	10.326.535
URCOOPA R.L.	361.000	445.000
TOTAL INVERTIDO EN APORTES	123.981.149	104.863.735
Principio VII. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD		
Donaciones a instituciones educativas	15.526.995	9.009.339
Gestión Ambiental	947.760	959.811
Total compromiso con la comunidad	16.474.755	9.969.150
Empleo generado según género:	187	190
Hombres	109	107
Mujeres	78	83
UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS		
Captación de recursos		
Ahorro a la Vista	1.304.124.662	851.501.870
Ahorro a plazo fijo	1.655.356.457	5.755.376.900

PRINCIPIOS COOPERATIVOS	AL 31 DE DICIEMBRE 2015	AL 31 DE DICIEMBRE 2014
Certificados de Ahorro Cooperativo.	26.030.986.334	15.677.941.115
Créditos otorgados	40.812.682.679	31.597.467.701
Crédito personal	5.823.396.028	5.492.448.656
Crédito hipotecario	1.032.234.000	691.314.954
Crédito refundición	32.331.551.376	23.517.038.695
Crédito sobre aportes-inversiones	1.618.306.276	1.896.665.397
Crédito Capital de Inversión (Microempresa)	7.195.000	0
Total de créditos otorgados	8.635	8.079
Cantidad de Comercios que ofrecen descuentos a los asociados	208	152
TOTAL DE RECURSOS QUE SE DESTINAN AL BALANCE SOCIAL	3.478.004.690	2.994.662.730

RECOMENDACIONES NECESARIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA COOPERATIVA

- Mayor participación en la conformación e integración de los comités de apoyo en cada una de las 18 sucursales.
- En sus áreas de influencia, promover la asociatividad de nuevos miembros a la Cooperativa.
- Participación activa en los procesos de capacitación, integración y formación que la Cooperativa promueve en favor de sus asociados.
- Fomentar un sentido de pertenencia y propiedad, teniendo como principio la condición de que todas las personas asociadas son dueñas de la Cooperativa.
- Maximizar el uso de los productos, servicios de ahorro, crédito y sociales, que la Cooperativa dispone.

CONCLUSIONES:

- En esta gestión que concluimos, hemos sido consecuentes con nuestra responsabilidad de trabajar por el desarrollo y el engrandecimiento de nuestra institución.
- Constantemente se han realizado todas las acciones necesarias para lograr que los resultados sean positivos, fortaleciendo el patrimonio, obteniendo mayor rentabilidad y una mayor solvencia económica y financiera.
- Hemos cumplido con el logro de los objetivos estratégicos y los trascendentales para la Cooperativa, entre los cuales podemos resaltar: la adquisición y la puesta en operación del Proyecto Integral de Renovación de la Plataforma Tecnológica, CYGNUS SOLIDARIO, herramienta tecnológica que permitirá la modernización de nuestras operaciones, y el desarrollo de nuevos productos en procura de brindar los mejores servicios para cada una de las personas asociadas a Coopemep R. L.
- Hemos gestionado la Proyección Social a la comunidad ejecutando diversas actividades
- Hemos procurado una mejora sustantiva en la atención a las personas asociadas, desarrollando y fortaleciendo los controles internos, y la realización de capacitaciones en temáticas de Finanzas, Riesgo, Ley 8204, sistemas de gestión, Ley FATCA.

- Con referencia a los sistemas de Gestión Modelcoop y Calidad, se destaca el logro alcanzado en la Auditoría de la CCC-CA obteniendo para este año una nota de 99.5 %.
- La cooperativa se recertificó con el ISO 9000 – 2008
- Promovemos el trabajo en equipo y colaborativos con los órganos sociales, comités de apoyo, la Gerencia y los diferentes departamentos de la organización.

Podemos afirmar que, a cuarenta y cinco años de su fundación, nuestra organización va por el camino del progreso y del desarrollo con paso firme y seguro, por la solvencia, la solidez y la sostenibilidad financiera que se ha logrado luego de largos años de trabajo, gracias al esfuerzo y a la dedicación de quienes integran la familia cooperativa, las personas asociadas de base, delegados propietarios y suplentes, integrantes de los Órganos Sociales, Comités de Apoyo y nuestro Capital Humano los colaboradores; a todos ustedes expresamos nuestro total reconocimiento y agradecimiento.

Gracias por la confianza depositada en el Consejo de Administración y por permitirnos guiar el destino de nuestra Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopemep R.L.



Mensaje de la **GERENCIA**

Reciban un cordial saludo compañeros y compañeras Cooperativistas, agradezco la confianza y preferencia que junto al esfuerzo y trabajo de los Cuerpos Directivos y el personal de la Cooperativa, nos han permitido cerrar el 2015 con excelentes resultados.

Coopemep R.L. es una empresa cooperativa que se encuentra inmersa dentro del sector financiero costarricense y por lo tanto, se ve afectada por la dinámica económica local, regional e internacional. Debido a esto, conviene hacer referencia sobre el desempeño de la economía mundial para el periodo 2015, donde fue evidente la existencia de dos fenómenos que limitaron el crecimiento global, me refiero a la caída del precio internacional del petróleo y al proceso de desaceleración de la actividad económica que registran los principales actores internacionales. Esta coyuntura económica internacional también afectó el crecimiento de las economías emergentes ya que tuvo un alto impacto en la reducción de las exportaciones, donde las naciones de América Latina y el Caribe fueron de las más afectadas.

Si bien el 2015 se vio influenciado por una desaceleración de las grandes economías, el impacto para la economía costarricense fue mitigado por la reducción en los precios del petróleo, la disminución en el precio de las materias primas, la estabilidad cambiaria y una tasa de interés tendiente a la baja, mostrando al final del periodo, un mejor panorama de crecimiento.

Al revisar los indicadores más importantes podemos destacar, el índice mensual de actividad económica (IMAE) cerró con una tasa de variación interanual del 4,1% a diciembre de 2015, una de las principales causas de este resultado se debió a la recuperación de la actividad manufacturera desde abril, a la disminución del ritmo de decrecimiento en el sector agropecuario y a una mayor dinámica de la industria de servicios.

El déficit fiscal llegó a 5,9% del PIB impulsado principalmente por el gasto en intereses que financian el gasto del gobierno, la inflación cerró con una variación negativa del 0,81% una de las más bajas de las últimas décadas, lo anterior según el Banco Central, se debió principalmente a una reducción en los precios internacionales de las materias primas de bienes y servicios regulados y de algunos productos agrícolas.

La tasa de desempleo al cierre de 2015 se ubica en un 9,6%, la tasa básica pasiva por su parte se muestra con una tendencia a la baja y el tipo de cambio continua estable.

Para Coopemep R.L. pese a las presiones macroeconómicas, el cierre del año 2015 nos deja resultados muy positivos, donde la Cooperativa continua mejorando sus indicadores financieros y logrando un crecimiento

importante de su activo productivo cuyo rendimiento permitió fortalecer el balance social y los excedentes del periodo.

Entre los indicadores más relevantes se destacan los siguientes:

- La suficiencia patrimonial de la Cooperativa se ubica en un 29,57%, este indicador se encuentra casi 20 puntos arriba del límite de la SUGEF (10%) y casi 10 puntos sobre el promedio del sector cooperativo de ahorro y crédito (20,52%). Lo anterior, permite a la Cooperativa plantearse para los próximos años un mayor crecimiento de su activo.
- El activo total de la Cooperativa alcanza a diciembre 2015 los 72.000 millones de colones, un 17,6% más si se compara con diciembre de 2014. Dentro de esta partida la cartera de crédito cierra en 59.000 millones de colones y el portafolio de inversiones en 10.000 millones de colones, lo que representa un crecimiento del 16,9% y 19,2% respectivamente.
- La cartera de crédito muestra niveles de morosidad controlados lo que refleja una buena administración de los créditos activos y una colocación responsable de los recursos, la morosidad mayor a 90 días entre cartera directa se ubica en 1,07% mientras que la pérdida esperada total entre la cartera total refleja un 2,05%.
- El activo productivo de intermediación entre el pasivo con costo cierra en 1,68 veces, lo que significa que el primero muestra una muy buena cobertura sobre el segundo, este índice es de suma importancia para las personas asociadas que poseen inversiones en la Cooperativa.
- El patrimonio de la Cooperativa se ubica al final del periodo en 22.000 millones de colones.
- El índice de rentabilidad nominal sobre el patrimonio promedio se posesiona en un 10,15% siendo uno de los mejores resultados del sector cooperativo de ahorro y crédito.
- Los excedentes brutos del periodo cierran en 2.285 millones de colones lo que representa un 13,8% más que el año 2014.
- Durante el 2015 se otorgaron 5.111 beneficios solidarios lo que significó una inversión de 366 millones de colones.

Aunado a lo anterior y como parte del plan estratégico, las diferentes áreas desarrollaron varios proyectos con el fin de fortalecer la Cooperativa, entre los cuales se presentan:

- Adquisición del Software TIBCO SPOTFIRE, herramienta de inteligencia de negocios que permite el análisis de datos para la toma de decisiones.
- Integración del software de manejo de la capacidad de pago con el Nuevo Sistema Transaccional CYGNUS SOLIDARIO.
- Se continúa con el Proyecto de Cooperativas Estudiantiles contando al cierre del periodo con 185 Cooperativas afiliadas, lo que significó la suma de 326 millones de colones en ahorro escolar.
- Se concluye con el Proyecto de Riesgo Operativo y se actualiza el Plan de Continuidad de la Cooperativa.
- Se da seguimiento a la implementación del Proyecto de Renovación de la Plataforma Tecnológica CYGNUS SOLIDARIO, el cual queda listo para salir a producción a partir de enero de 2016.
- Se gestiona el traslado y modernización de las sucursales de Moravia y Liberia y la ampliación de la sucursal de Turrialba, lo anterior para la comodidad y seguridad de la persona asociada.
- Se mejoran los sistemas de seguridad de oficinas centrales y de las sucursales.
- Se construye el Plan Estratégico de la Cooperativa para el periodo 2016 – 2019.

Agradecemos a Dios por el trabajo realizado y a cada uno de ustedes por la confianza, es gracias a su apoyo que hoy les podemos mostrar estos excelentes resultados. Para el 2016 la Cooperativa se ha planteado nuevos retos, metas y proyectos, pondremos todo nuestro empeño, compromiso y capacidades en alcanzarlos a fin de que Coopemep R.L. continúe por la senda del crecimiento y la consolidación.

Cooperativamente,
Jorge Isaac Solano R.
Gerente, Coopemep R.L.



JEFATURAS DE ÁREA (de izquierda a derecha):

Daisy Jiménez Cordero, MBA, JEFE DEPARTAMENTO TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN • Lic. Ariel León Ulate, JEFE DEPARTAMENTO CRÉDITO Y COBRO • Aníbal Cubero Pérez, MBA, JEFE DEPARTAMENTO MERCADEO Y SERVICIOS SOLIDARIOS • Adrián Sanabria Sánchez, MBA, JEFE DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE • Lic. Yahairo Meléndez Paniagua, JEFE DEPARTAMENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS • Licda. Yessenia Chaves Vásquez, JEFE DEPARTAMENTO GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS • Óscar Ramírez Ruíz, MBA, JEFE DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS • Licda. Arlene Álvarez Hernández, JEFE DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS

Informe de las JEFATURAS DE ÁREA

DEPARTAMENTO CRÉDITO Y COBRO

Al cierre del período 2015, la cartera de crédito suma un monto total de cincuenta y nueve mil ochocientos treinta y nueve millones de colones (₡59.839 millones), lo que representa un crecimiento acumulado para los últimos 5 años del 131.27%, esto si la comparamos con los veinticinco mil ochocientos setenta y cuatro millones de colones (₡25.874 millones) que se tenían al cierre del mes de diciembre del 2010. (Ver Cuadro N° 4)

De acuerdo con esto, la tendencia de crecimiento durante los últimos 5 años se mantiene por encima del 14.11% y particularmente el año 2015 mejora con respecto al 2013 y 2014 (Ver Cuadro N° 4)

Por su parte, el porcentaje de crecimiento neto durante los últimos dos años es menor con respecto a los niveles logrados para los períodos 2011 y 2012; no obstante, esto se fundamenta en que al ser cada vez mayor el monto por cartera de crédito (denominador), el crecimiento porcentual va ir disminuyendo, razón por la cual no es una variable que genere mayor preocupación a la Administración, ya que si además tomamos los niveles de crecimiento y tendencia en los excedentes de la Cooperativa, podemos deducir que los resultados de la gestión obtenida para los últimos años es a entera satisfacción de todas y cada una de las personas que integran esta gran organización. (Ver Cuadro N° 4)

Asimismo, las necesidades en temas de crédito para las personas asociadas han venido cambiando a lo largo de los últimos años,

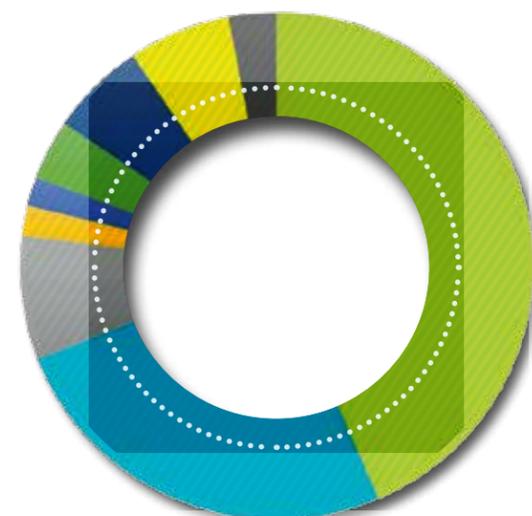
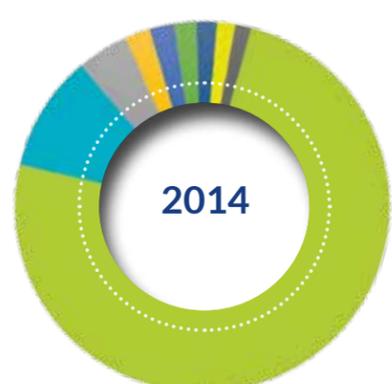
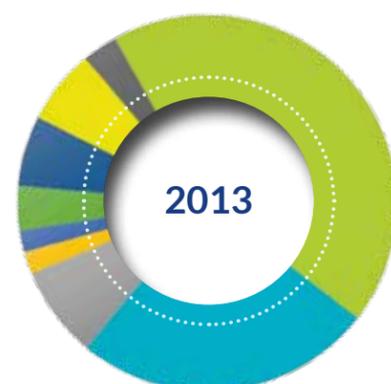
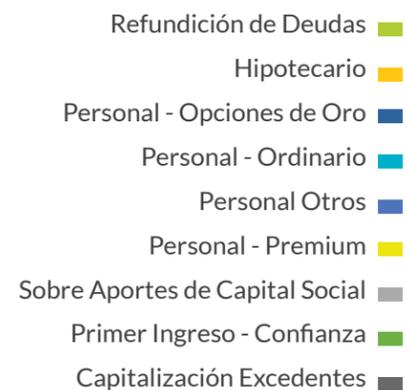
pasando de una tendencia de crédito “Personal-Consumo”, en el 2012, 2013 y 2014, a concentrarse en un 77.25% en el producto “Refundición de Deudas”; en todo caso, esto ha sido visto como una oportunidad por parte de la Administración y ha generado un beneficio realmente importante para el deudor, ya que se han gestado acciones que han permitido mejorar, por mucho, las condiciones de este tipo de crédito, donde la mayor beneficiada siempre será la persona asociada, porque obtiene una tasa más baja y a un plazo mayor, permitiéndole pagar menos por sus obligaciones. (Ver Gráfico N° 13)

CUADRO 4:
Crecimiento cartera de crédito, períodos 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015

Año	Saldo cartera	Crecimiento Neto	Variación
dic-10	₡25.874.012.910,00		
dic-11	₡31.191.975.537,50	₡5.317.962.627,50	20,55%
dic-12	₡38.998.064.962,10	₡7.806.089.424,60	25,03%
dic-13	₡44.684.740.977,90	₡5.686.676.015,80	14,58%
dic-14	₡50.991.560.811,60	₡6.306.819.833,70	14,11%
dic-15	₡59.839.539.489,39	₡8.847.978.677,79	17,35%
Total crecimiento neto		₡33.965.526.579,39	131,27%
Promedio de crecimiento neto		₡6.793.105.315,88	

GRÁFICO 13:

Colocación por tipo de crédito 2012, 2013, 2014 y 2015



2015

Según esto, si bien se mantiene la tendencia al otorgamiento de soluciones de refundición de deudas, también se destacan algunas líneas de consumo, como la Ordinaria y el Crédito Permanente (hipotecario-prendario), donde el último es de mucho valor para quienes se han asociado y para la Cooperativa, considerando que al primero le permite pagar una cuota menor y al segundo mitigar el riesgo de crédito.

El porcentaje de cartera al día se ha mantenido a lo largo de los últimos 5 años por encima del 95%, y específicamente para el 2015 en un 96.01%, por lo que se encuentra como un indicador de los más sanos del sector cooperativo. (Ver Cuadro N°6)

CUADRO 5:

Porcentaje relativo por línea de crédito sobre la cartera al cierre de diciembre 2015

	Saldos Principal	% sobre cartera total
Ordinario	4.401.466.119,54	7,36%
Personal- varios	2.917.730.177,07	4,88%
Back to Back	108.628.393,30	0,18%
Cap. inv. sin garantía micro-convenio	495.222,29	0,00%
Capit. Exced. (CPH 3)	3.963.171,41	0,01%
Capital inversión fiduciaria ventanilla	6.606.584,30	0,01%
Capital social	1.769.485.783,93	2,96%
Especial	489.216.136,49	0,82%
Institucional	28.779.921,53	0,05%
Mejoras habitacionales	3.519.243,35	0,01%
Ordinario CPH 2	167.975.924,86	0,28%
Permanente	2.631.055.395,80	4,40%
Premium	542.151.186,44	0,91%
Refundición	46.225.614.180,41	77,25%
Vivienda	542.852.048,55	0,91%
Total	59.839.539.489,27	100,00%

CUADRO 6:

Cartera de crédito clasificada por días de atraso comprendida entre diciembre 2010 y diciembre 2015

Detalle	Diciembre, 2010		Diciembre, 2011		Diciembre, 2012		Diciembre, 2013		Diciembre, 2014		Diciembre, 2015	
	Saldo	%	Saldo Principal	%								
Al día	24.806.743.955,33	95,88%	30.458.474.879,00	97,65%	38.212.531.613,00	97,99%	43.633.667.933,00	97,65%	49.670.099.596,44	97,41%	57.449.740.155,99	96,01%
1 - 30 días	506.553.727,02	1,96%	8.331.620,80	0,03%	2.744.604,11	0,01%	-	0,00%	1.883.087,93	0,00%	1.383.548,79	0,00%
31 - 60 días	249.709.866,70	0,97%	283.067.518,90	0,91%	364.227.167,60	0,93%	522.051.570,10	1,17%	742.187.447,58	1,46%	1.020.723.989,14	1,71%
61 - 90 días	140.807.543,80	0,54%	171.256.226,30	0,55%	189.090.755,90	0,48%	231.863.087,10	0,52%	230.814.054,41	0,45%	724.816.773,41	1,21%
91 - 120 días	65.288.671,38	0,25%	100.872.257,00	0,32%	92.207.791,88	0,24%	131.141.435,60	0,29%	191.593.492,69	0,38%	223.544.798,88	0,37%
121 - 180 días	94.211.248,36	0,36%	100.849.753,90	0,32%	72.745.267,28	0,19%	107.043.707,80	0,24%	96.030.733,03	0,19%	383.885.875,45	0,64%
Más de 180 días	10.697.897,30	0,04%	69.123.281,40	0,22%	64.517.762,22	0,17%	26.745.012,50	0,06%	48.262.886,27	0,09%	17.481.769,66	0,03%
Cobro Judicial	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	32.228.231,80	0,07%	10.689.513,26	0,02%	17.962.578,07	0,03%
Total	25.874.012.909,89	100,00%	31.191.975.537,30	100,00%	38.998.064.961,99	100,00%	44.684.740.977,90	100,00%	50.991.560.811,61	100,00%	59.839.539.489,39	100,00%

DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE

EVOLUCIÓN DEL ACTIVO

El activo total de COOPEMEP, R.L. alcanzó los ₡72.079 millones al cierre del año 2015, y mostró un crecimiento anual del 17,6% (₡10.803 millones). Dicho incremento se origina, principalmente, en la variación positiva del activo productivo de intermediación, la cartera de crédito en ₡8.552 millones (16,9%) y en el portafolio de inversiones en ₡1.628 millones (19,2%).

En ese sentido, la cartera de crédito es el principal activo de la Cooperativa, que cerró con un saldo total de ₡59.840 millones, ascendiendo la que está al día y con atraso a 90 días a ₡59.197 millones (98,9%), en tanto que la que muestra un rezago mayor a 90 días asciende a ₡644 millones (1,1%). Representando la clasificada en las categorías más sanas (A1, A2, B1 y B2) un 94,6% (₡56.611

millones), similar a la mostrada un año anterior del 95,7% (₡48.777 millones), y la clasificada en las categorías de mayor riesgo (C1, C2, D y E) un 5,4% (₡3.228 millones), que para diciembre 2014 fue de 4,3% (₡2.216 millones).

De igual forma, el portafolio de inversiones alcanzó los ₡10.116 millones, en su totalidad e invertido en colones. Un 89,1%, o sea ₡9.035 millones, se concentra en el sector público y el restante 10,9%, es decir, ₡1.111 millones, se encuentra en entidades financieras del sector privado.

Por su parte, los pasivos totales suman ₡49.683 millones, representando un 68,9% del activo total, cuyo porcentaje es mayor al obtenido un año atrás, es decir 66,7% (₡40.890 millones); el 57,1% (o ₡41.163 millones) corresponde a pasivo con costo, lo que quiere decir que ambos han mostrado un crecimiento relevante durante el

2015; mientras tanto, las captaciones a la vista lo hicieron en un 60,6% (o ₡430 millones), las captaciones a plazo en un 29,2% (₡6.253 millones), en tanto que las obligaciones con entidades financieras se contraen en un 6,7% (₡781 millones). De todas maneras, para finales del 2015 se obtuvo un crédito con el INFOCOOP que al cierre del periodo tenía un saldo de ₡1.487 millones.

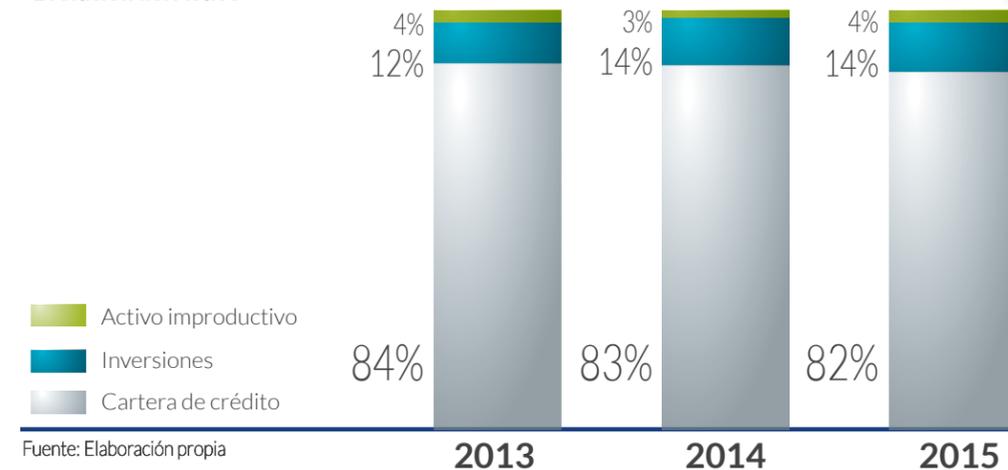
El patrimonio de la Cooperativa asciende a ₡22.396 millones, representando un 31,1% del activo total, con un crecimiento anual del 9,9% (₡2.009 millones). Las principales fuentes son el capital cooperativo aportado por los asociados, que asciende a ₡16.955 millones (75,7%) y las reservas patrimoniales, que equivalen a ₡3.046 millones (13,6%).

CUADRO 7:
Estructura del Balance al 31 de diciembre 2015 (en millones de colones)

PRINCIPALES CUENTAS	dic-14		dic-15		Variación	
	Saldo	%	Saldo	%	Absoluta	%
Activo total	61.277	100,0%	72.079	100,0%	10.803	17,6%
Activo productivo de intermediación	59.133	96,5%	69.313	96,2%	10.180	17,2%
Cartera de crédito	50.645	82,6%	59.197	82,1%	8.552	16,9%
Portafolio de inversiones	8.488	13,9%	10.116	14,0%	1.628	19,2%
Activo improductivo	2.144	3,5%	2.766	3,8%	623	29,1%
Pasivo	40.890	66,7%	49.683	68,9%	8.793	21,5%
Pasivo con costo	33.774	55,1%	41.163	57,1%	7.389	21,9%
Con el público a la vista	710	1,2%	1.140	1,6%	430	60,6%
Con el público a plazo	21.433	35,0%	27.686	38,4%	6.253	29,2%
Obligaciones con entidades financieras	11.631	19,0%	10.850	15,1%	(781)	-6,7%
Obligaciones con entidades no financieras	-	0,0%	1.487	2,1%	1.487	100%
Pasivo sin costo	7.115	11,6%	8.520	11,8%	1.405	19,7%
Patrimonio	20.387	33,3%	22.396	31,1%	2.009	9,9%
Pasivo y Patrimonio	61.277	100,0%	72.079	100,0%	10.803	17,6%

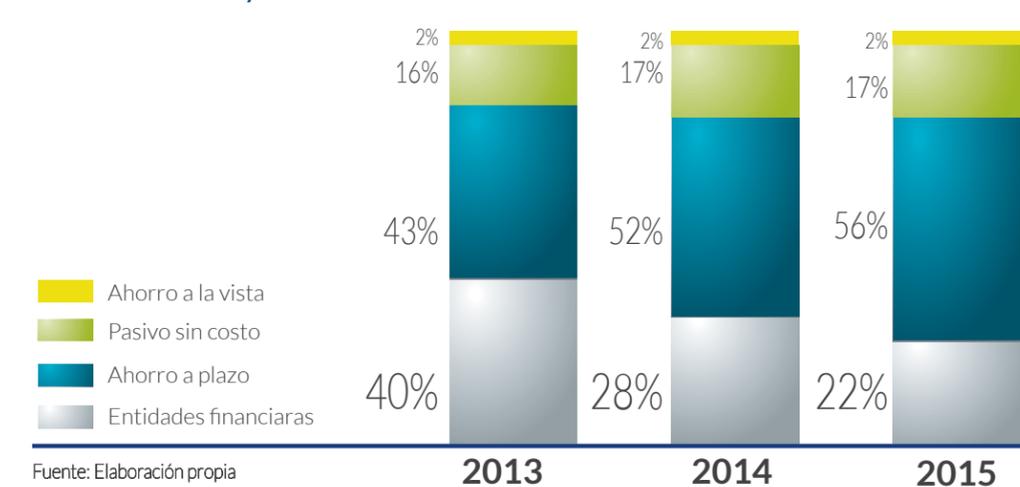
Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 14:
Evolución del Activo



Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 15:
Evolución del Pasivo y Patrimonio



Fuente: Elaboración propia

ORIGEN Y APLICACIÓN DE LOS FONDOS

Durante el periodo 2015 se gestionaron recursos por un total neto de ₡11.327 millones. Los principales aportes provienen de obligaciones con el público por ₡6.923 millones (61,1%), y el capital social por ₡1.045 millones (9,2%). Los recursos fueron canalizados, en su gran mayoría, a la cartera de créditos por ₡8.848 millones (78,1%) y a inversiones en instrumentos financieros por ₡1.633 millones (14,4%).

CUADRO 8:

Estado de Origen y Aplicación de Fondos (en millones de colones)

	Variación			
	Origen	%	Aplicación	%
ACTIVOS				
Disponibilidades			3	0,2%
Inversiones en instrumentos financieros			797	40,0%
Cartera de créditos	349	17,5%		
Cuentas y productos por cobrar (Credito)			3	0,2%
Estimación por deterioro de la cartera de Crédito	137	6,9%		
Otras cuentas y productos por cobrar			7	35,0%
Bienes Realizables	2	0,1%		
Participaciones en el capital de otras empresas				
Inmueble, Mobiliario y Equipo			1	0,1%
Depreciación acumulada	10	0,5%		
Otros Activos			9	0,5%
Amortización de adquisición del Software	5	0,3%		
PASIVOS				
Obligaciones con el público	71	3,6%		
Obligaciones con entidades	491	24,6%		
Cuentas por pagar y provisiones			335	16,8%
Otros pasivos			28	1,4%
PATRIMONIO				
Capital Social	97	4,9%		
Ajustes al Patrimonio			2	0,1%
Reservas Patrimoniales	833	41,8%		
Resultados acum. ejercicios anteriores				
Utilidades retenidas del periodo			810	40,6%
TOTALES	1.995	100%	1.995	100,0%

Fuente: Elaboración propia

COMPORTAMIENTO DE LOS INGRESOS, GASTOS Y EXCEDENTES

El resultado de la intermediación financiera alcanzó los ₡7.439 millones, con un crecimiento anual de ₡475 millones, un 6,8% superior al mostrado en el 2014, a la par que el producto combinado de mayores ingresos de intermediación financiera reflejó un 7,6% (₡814 millones) y los gastos por intermediación financiera en un 9,0% (₡339 millones).

Además, los resultados netos por servicios aportaron ₡1.592 millones, producto, principalmente, del cobro de la comisión de administración de los créditos formalizados.

CUADRO 9:

Estado de excedentes acumulados. Al 31 de diciembre de 2015 (en millones de colones)

Principales cuentas	dic-14		dic-15		Variación	
	Monto	%	Monto	%	Absoluta	%
Ingresos por intermediación financiera	10.753	100,0%	11.567	100,0%	814	7,6%
Ingresos financieros por créditos	10.487	97,5%	11.267	97,4%	780	7,4%
Ingresos financieros por inversiones	266	2,5%	300	2,6%	34	12,7%
Gastos por intermediación financiera	3.789	35,2%	4.128	35,7%	339	9,0%
Por obligaciones con el público	2.231	20,7%	2.883	24,9%	653	29,3%
Por obligaciones con entidades financieras	1.558	14,5%	1.245	10,8%	(313)	-20,1%
Resultado de intermediación financiera	6.964	64,8%	7.439	64,3%	475	6,8%
Resultado neto por servicios	1.232	11,5%	1.592	13,8%	360	29,2%
Otros ingresos de operación neto	(307)	-2,9%	(519)	-4,5%	(212)	69,0%
Resultado operacional bruto	7.889	73,4%	8.512	73,6%	623	7,9%
Gastos de administración	4.814	44,8%	5.468	47,3%	654	13,6%
Gastos de personal	3.023	28,1%	3.444	29,8%	421	13,9%
Gastos generales	1.791	16,7%	2.023	17,5%	233	13,0%
Resultado operacional neto	3.075	28,6%	3.044	26,3%	(31)	-1,0%
Estimaciones y recuperación de activos neto	973	9,0%	651	5,6%	(322)	-33,1%
Resultado antes de impuestos y participaciones	2.102	19,5%	2.393	20,7%	291	13,8%
Impuestos y participaciones sobre excedentes	95	0,9%	108	0,9%	13	13,8%
Excedente final	2.008	18,7%	2.285	19,8%	278	13,8%

Fuente: Elaboración propia

Los gastos de personal ascienden a ₡3.444 millones y los gastos generales de administración ascendieron a ₡2.023 millones.

Siguiendo con la práctica de años anteriores, sobre aumentar la cobertura del riesgo crediticio por cifras superiores a la estimación solicitada por la normativa, se han generado estimaciones totales por un monto de ₡651 millones.

Al finalizar el 2015, los excedentes alcanzaron la cifra de ₡2.285 millones, superando en ₡278 millones la obtenida el año anterior, lo cual implica una variación anual del 13,8%.

MODELO CAMELS

Al respecto, COOPEMEP, R.L. mantiene su calificación "Normal" con una nota final de 1,16. Al mismo tiempo, es importante señalar que todos los indicadores cuantitativos se encuentran en rango de normalidad.

La Suficiencia Patrimonial es del 29,57%, que excede ampliamente el límite requerido por la SUGEF (10%) manteniéndose entre las más altas del sector cooperativo, cuyo promedio es del 19,84%, brindando un sólido respaldo patrimonial a las actividades realizadas.

El indicador de "Compromiso Patrimonial", para el cierre del 2015, fue de -3,76%, manteniendo estimaciones adicionales y voluntarias ante la eventualidad del deterioro de sus activos en el orden de ₡965 millones; en tanto que, el promedio del sector cooperativo rondó el -1,59%.

Por su parte, los indicadores relacionados con la gestión de la cartera de crédito, conocidos como "Morosidad mayor a 90 días", se mantienen normales, siendo de 1,07% y su límite el 3,0%. En el caso del indicador "Pérdida esperada a cartera total" para diciembre 2015 fue de un 2,05%.

De igual manera, el indicador de "Activo productivo a pasivo con costo" fue de 1,68 veces, brindando un amplio respaldo a los asociados inversionistas y a entidades financieras con los activos productivos de la Cooperativa y siendo uno de los más altos del sector cooperativo, cuyo promedio fue de 1,26 veces.

Asimismo, los indicadores de liquidez ajustados por la volatilidad a un mes y tres meses fueron de 2,92 veces y 1,36 veces, siendo los límites de normalidad de 1,0 veces y 0,85 veces, asegurando la suficiente disponibilidad de fondos para atender las obligaciones en el corto plazo.

La evolución de los indicadores de "rentabilidad sobre el activo productivo" y "rentabilidad sobre el patrimonio" presentan una tendencia sostenida en los últimos años. En el caso de la primera, cerró el 2015 en 3,53% mientras que un año atrás estaba en 3,54%. El segundo mejora al pasar de 9,88% a 10,15%.

CUADRO 10:
Ficha CAMELS

Indicador	dic-14	dic-15	SUGEF	Sector Cooperativo
	Indicador	Indicador	Límite	Indicador
Suficiencia Patrimonial	32,27%	29,57%	10,00%	20,52%
CAPITAL				
Compromiso Patrimonial	-5,33%	-3,76%	0,00%	-1,14%
ACTIVO				
Morosidad mayor a 90 días / Cartera Directa	0,68%	1,07%	3,00%	1,13%
Pérdida esperada Cartera total / Cartera total	1,55%	2,05%	1,70%	2,48%
MANEJO				
Activo Productivo Intermediación / Pasivo con costo	175,00%	168,00%	0,95 v	127,00%
Gastos de Administración / Utilidad Operacional Bruta	61,02%	64,24%	103,11%	55,64%
EVALUACION DE RENDIMIENTOS				
Rentabilidad s/activo productivo promedio	3,54%	3,53%	1,00%	
Rentabilidad nominal s/ Patrimonio promedio	9,88%	10,15%	3,44%	
Utilidad o pérdida acumulada trimestral (A partir junio 2010)	2,19%	2,00%	0,00%	2,16%
LIQUIDEZ				
Calce de plazos a un mes ajustado por la volatilidad	1,96%	292,00%	1,00 v	320,00%
Calce de plazos a tres meses ajustado por volatilidad	0,96%	136,00%	0,85 v	142,00%
SENSIBILIDAD A RIESGOS DE MERCADO				
Riesgos de tasas de interés colones	0,14%	0,32%	5,00%	0,14%
Riesgos de tasas de interés dólares	0,00%	0,00%	5,00%	0,03%
Riesgo cambiario	0,00%	0,01%	5,00%	0,39%
CALIFICACIÓN CUANTITATIVA	1,00%	1,08%		80,00%
CALIFICACIÓN CUALITATIVA	1,45%	1,45%		20,00%
CALIFICACIÓN TOTAL	1,09%	1,16%		

Fuente: Elaboración propia y página web SUGEF

DEPARTAMENTO GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

La gestión basada en riesgos se entiende, en general, como la planeación, la organización, la dirección, la ejecución y el seguimiento de procesos, actividades y estrategias tendientes a la identificación, evaluación, mitigación, monitoreo (control) y comunicación de los riesgos, en busca de la protección de los recursos de la Cooperativa y el logro de sus objetivos de manera eficiente y eficaz; dicha gestión, aunada al control, constituye en gran medida la fuente de éxito en la óptima ejecución de una entidad, por lo que se ha convertido en un eje fundamental en las entidades financieras a nivel nacional e internacional, y Coopemep R.L. no es la excepción.

En Coopemep R.L. hemos asumido con seriedad y prudencia este reto, reconociendo que debemos mantener una actitud “solidariamente responsable”, donde la esencia de la doctrina cooperativa prevalezca acompañada de una administración garante y meticulosa.

Para ello, hemos investigado y analizado las mejores prácticas nacionales e internacionales, lo que nos ha permitido invertir en herramientas, modelos y capacitaciones para construir un marco de gestión integral de riesgos que se adapte a nuestras necesidades y nos permita continuar siendo competitivos.

Este esfuerzo ha hecho posible ir más allá del cumplimiento de la normativa vigente y fortalecer nuestras acciones para resguardar el capital social de todos los que formamos parte de la cooperativa.

Hoy, nuestros colaboradores saben que la industria financiera está expuesta a muchos riesgos, pero, más allá de temerles, reconocen que su identificación y gestión nos da seguridad y protege nuestro patrimonio, de forma tal que se entienda la gestión de integral de Riesgos de la siguiente manera: “Sin miedo, pero con cautela”.

Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2015

Dentro de las principales actividades y proyectos desarrollados en el período 2015 se destacan los siguientes:

1. **Presentación de informes al Comité de Riesgos con la valoración de las exposiciones a los diferentes tipos de riesgos:** los diferentes informes fueron entregados para valorar las exposiciones a los riesgos de acuerdo a la periodicidad establecida.
2. **Conclusión del proyecto de riesgo operativo:** se identificaron eventos de riesgo operativo en los diferentes procesos, según los usuarios expertos, con su nivel de riesgo (probabilidad e impacto) junto con sus respectivos controles; al mismo tiempo, se trabajó el debido seguimiento a los planes de acción de los eventos de riesgos que, según su nivel de riesgo, fueran solicitados.
3. **Ejecución de la campaña interna de riesgos, incluida la programación de las capacitaciones en los diferentes riesgos:** en Coopemep la hemos tomado como uno de los pilares fundamentales y base para la administración integral de los riesgos la capacitación. La construcción de una cultura de riesgo es un proceso sistemático y permanente, que involucra tanto los sectores internos como externos de las organizaciones. Desde inicios del 2012, bajo el concepto “Sin temor, pero con cautela”, nos dimos a la tarea de que nuestros colaboradores profundizaran el conocimiento de la gestión de riesgos y a la fecha continuamos con el desarrollo de estrategias que permeen más eficazmente la cultura de riesgos.
4. **Revisión, actualización y calibración de los diferentes modelos:** en el periodo 2015 se llevó a cabo una revisión de las diferentes metodologías del Manual para la Administración Integral de Riesgos, con el fin de realizar mejoras y calibrar los diferentes modelos en caso de ser necesario, para que colaboren con la alta administración en la toma de decisiones.

5. **Valoración de riesgos de nuevos productos y proyectos:** se realizó la valoración de riesgos de los nuevos productos o proyectos donde la Cooperativa estaría desarrollando e invirtiendo.
6. **Seguimiento a los límites aprobados en el Manual para la Administración Integral de Riesgos y compararlos con los resultados de acuerdo a su periodicidad de monitoreo:** de forma periódica se da seguimiento a los diferentes indicadores y se contrastan con los límites aprobados tanto internos como regulatorios, y en caso de presentarse alguna desviación se notifica al Comité de Riesgos y se realiza el plan de acción correspondiente.
7. **Análisis de nuevas metodologías para ser incorporadas por la institución en el proceso de administración de riesgo:** constantemente el Departamento de Gestión Integral de Riesgos valora nuevas metodologías de acuerdo a estándares internacionales, para verificar si pueden ser adoptadas por la institución, tal es el caso de la metodología de capacidad de pago para créditos en cumplimiento con las normativa SUGEF 1-05 y el proyecto institucional “Lineamientos institucionales de gestión de riesgo operativo, control interno y sistemas de gestión”.
8. **Visitas a sucursales para capacitarlos en temas de riesgo:** se visitaron sucursales, con el objetivo de concientizar a las personas que trabajan en las sucursales sobre la importancia

de la gestión integral de riesgos, poniendo énfasis en el riesgo operativo, el tecnológico y el reputacional, así como también capacitarlos en temas de reportes de incidentes y cultura organizacional de riesgos.

9. **Desarrollo del Scoring de Riesgo de Crédito:** de acuerdo con la ruta que ha trazado la SUGEF, se espera que a partir del II trimestre del 2015 las instituciones tengan en funcionamiento un Scoring para calificación de riesgo. Los resultados del Scoring se utilizarán para asignar una calificación de acuerdo con el perfil de riesgo de Coopemep y la Probabilidad de Incumplimiento de los asociados. El Scoring también se utiliza para estimar la Pérdida Esperada o Costo del Riesgo relacionado con el asociado, el margen financiero de la pérdida y la reserva de crédito.
10. **Desarrollo Manual para manejo de crisis de opinión pública:** se realizó un diagnóstico para determinar las vulnerabilidades y desarrollar un plan de comunicación ante la crisis de la opinión pública; al respecto, fueron capacitadas las jefaturas y todo el personal, adicionalmente, se establecieron los voceros de la Cooperativa.
11. **Actualización de un plan de Continuidad del Negocio:** se dio seguimiento a las acciones que debe realizar Coopemep R.L. en caso de que exista un desastre, interrupción mayor, emergencia o contingencia que se materialice impidiendo el funcionamiento normal de la Cooperativa.

DEPARTAMENTO MERCADEO Y SERVICIOS SOLIDARIOS

El Departamento de Mercadeo y Servicios Solidarios es responsable de definir y ejecutar estrategias de mercadeo y comunicación que promuevan los productos y servicios que COOPEMEP, R.L. dispone en favor de sus asociados.

Además, se encarga de la administración y de la contraloría de los productos y servicios de:

- i. Proceso de Afiliación
- ii. Proceso de renuncia
- iii. Política: Conozca a su Cliente
- iv. Sugerencias
- v. Cargos automáticos
- vi. Servicios Solidarios (FAS, FAS 2, Fondo Mutual, Becas, Subsidio Médico, Subsidio Caso Especial, Donaciones)
- vii. Cooperativas Estudiantiles (Capacitaciones, Procesos pre cooperativos, campamentos, educación cooperativa y financiera.)
- viii. Estudios de Mercado (Satisfacción, Competencia, otros)
- ix. Asambleas (Ordinaria y Regionales)
- x. Eventos promocionales (Pago de marchamos, Actualización de datos, otros).
- xi. Publicidad y promoción de los servicios y beneficios.
- xii. Nuevos productos o servicios

También, es el responsable de velar por la correcta y sana administración de la información ingresada en el módulo de personas. Mediante las contralorías de los servicios que este departamento gestiona se ha logrado una base de información adecuada y sana.

Al 31 de Diciembre de 2015, la BD presenta un total de 18.526 asociados activos:

Para cumplir con esta tarea y brindar un servicio de calidad, eficiente y oportuno, el Departamento se apoya en un equipo de trabajo conformado por tres grandes áreas:

Asociados por Género	Cantidad	Porcentaje de Participación
Masculino	6.310	34.00%
Femenino	11.911	64.00%
Institución	305	2.00%
Totales	18.526	100.00%

A. Mercadeo: es el área que da apoyo y soporte estratégico y comercial al Departamento de Negocios, tanto en aspectos técnicos de productos y servicios, como en estudios de mercado, promoción de los servicios, publicidad, imagen corporativa, convenios y todo lo relacionado con el desarrollo y la maximización de la cartera de asociados.

Dentro de las actividades generales desarrollo relacionadas con el manejo de imagen, publicidad y también funciones administrativas se pueden enumerar:

I. Campañas Promocionales

Con el objeto de atender las múltiples contingencias y las condiciones presentadas a lo largo del año se dispusieron diferentes campañas de promoción crediticia, principalmente, para atender todos los segmentos de personas asociadas; en este sentido, se activaron distintas campañas promocionales reconociendo en ellas la preferencia de las personas asociadas por los servicios de COOPEMEP, R.L. Dentro de las principales actividades promocionales del 2015 ubicamos:

Promoción	Valor agregado
Actualice sus Datos y Gane	Sorteo de Equipo de Teatro en Casa
Capitalización de Excedentes	Sorteo de paquetes turísticos a Isla Tortuga y Pantalla Plana de 32"
Marchamo 2015	Sorteo de paquetes turísticos a Hotel Best Western Jacó Beach
Crédito Regreso a Clases	Sorteo de Centros de Cómputo
Crédito Día de la Madre	Set de cuidado personal para Dama
Crédito Día del Padre	Set de cuidado personal para Caballero
Estético y cuidado personal	Descuentos en comercios afiliados afines a los servicios estéticos y de cuidado personal.
Crédito de Vivienda	Tasas y condiciones cómodas y ventajosas para las personas asociados.

II. Patrocinios y presencia de marca

Como parte de las diferentes actividades de apoyo a la comunidad en general, además de presencia y proyección de marca Coopemep, R.L. en coordinación con los funcionarios de las sucursales y por medio del uso de diferentes instrumentos de patrocinio, la cooperativa tuvo presencia en eventos tales como:

- a. Congresos y convenciones del SEC y sus diferentes filiales.
- b. Recreativa ciclística Asociación Clínica de Control del Dolor y Cuidados Paliativos Pococí y Guácimo.
- c. Patrocinio a la Selección Nacional de Fútbol, personas amputadas.
- d. Festejos Populares Nicoya, 2015.
- e. Subasta Ganadera Liberia, 2015.
- f. Desfile de Boyeros en San Carlos Borromeo, 2015.
- g. III Edición Carrera de La Amistad IPEC Cañas.

- h. Foro Nacional de Educación para el desarrollo sostenible, Universidad de Costa Rica (UCR).
- i. 4to Plan piloto Nacional del MEP para la Enseñanza del Pool en los Colegios, Grecia.
- j. 1era. Feria de la Salud, MEP-COOPEMEP R.L.
- k. Festival de la Luz 2015, San José.
- l. Giras a Sucursales con la móvil odontológica de ASEMBIS, promocionando el servicio FAS 2.
- m. Charla Cáncer de Mama con la Dra. Maylid García Clínica Santa Fe. Oficinas Centrales.
- n. Participación en Congreso y Asamblea Solidarista en Hotel Wyndham Herradura, Junio y Octubre 2015.
- o. Rezo del Niño en Oficinas Centrales.
- p. Expo Graduación 2014-2015, Liceo Napoleón Quesada de San José.
- q. Evento de ciclismo recreativo. Iglesia católica de La Palmera, San Carlos.
- r. Patrocinio de Concierto de la Hermana Glenda. CEDES Don Bosco. Alajuelita.

Además de la pauta regular en diferentes medios tradicionales, tanto gremiales como regionales, Coopemep profundiza su presencia de marca en diferentes medios radiales, como por ejemplo en Radio Columbia, Monumental, Panorama-CANARA, en redes sociales y pauta digital por medio de waze, y nacion.com.

Complementariamente, se ha realizado un esfuerzo importante en medios escritos, radiales y de TV para promover la presencia de marca a través del vocero oficial de la Cooperativa en la figura del señor Gerente General, como generador de opinión en temas diversos y técnicos de la gestión de Coopemep, R.L.

III. Apoyo al Proyecto CYGNUS

Desde el inicio del proceso de implementación del proyecto CYGNUS y hasta su puesta en producción, el departamento se ha sumado a brindar apoyo incondicional con dos colaboradores a tiempo completo, con el fin de que el módulo de personas cumpliera con los estándares de modelamiento y requerimientos propios de este salto tecnológico.

Asimismo, se continuó con el soporte de otros colaboradores cada vez que el proyecto lo ha requerido, dada la importancia que reviste la administración de la información que proporcionan las personas asociadas y las facilidades y ventajas que este desarrollo informático ofrece a la Cooperativa.

IV. Participación en Comisiones permanentes

El departamento de Mercadeo y Servicios Solidarios forma parte de las siguientes comisiones:

- Comisión de Asamblea.
- Comisión de Responsabilidad Social.
- Comisión de Emprendedurismo y Género.
- Comisión de Salud ocupacional.
- Brigada de primeros auxilios.

V. Estudios de Mercado

Para conocer la realidad del mercado donde atiende Coopemep a sus personas asociadas, sus expectativas y opiniones, se ha implementado una serie de estudios de mercado y opinión aplicados tanto a los señores y señoras asociadas como a sus futuros integrantes.

Algunos de los principales estudios realizados son:

- Evaluación de imagen corporativa y riesgo de imagen asociado.
- Competencia.

- Satisfacción de personas asociadas.
- Cliente incógnito.
- Grupos Focales y reconocimiento de marca.
- Estudios de factibilidad para ubicación de sucursales y servicios.

B. Servicios Solidarios: se ocupa de brindar servicio al cliente interno y externo en relación con la gestión integral de los diferentes servicios solidarios propuestos en favor de las personas asociadas.

El Departamento de Servicios Solidarios es el área responsable de dar apoyo a las actividades relacionadas con la proyección social de la Cooperativa, entre sus funciones destacadas tiene a cargo brindar servicio al cliente interno y externo en relación con la gestión integral de las diferentes ayudas sociales otorgadas, así como la aplicación de su contraloría, colabora en la capacitación, la atención y el asesoramiento de las Cooperativas Estudiantiles, fomenta divulgación de la filosofía y doctrina cooperativa, entre otras.

Algunos de los proyectos y actividades realizadas durante el 2015 son:

I. Ayudas solidarias

Se refiere a los auxilios creados para solventar diferentes necesidades que se le presentan a las personas asociadas, personas no asociadas, instituciones educativas, en la búsqueda y cumplimiento de los principios cooperativos de interés por la comunidad y valores como la ayuda mutua y solidaridad; en el 2015 se gestionó un total de 10.462 beneficios para una suma de ₡492.609.515,59, desglosados de la siguiente forma:

Beneficios otorgados • 2015

Fondo	Cantidad	Monto
Fondo de ayudas Social	1.580	₡95.400.000,00
Exámenes médicos	2.454	₡126.880.656,00
Subsidio médico	4.823	₡95.715.648,15
Fondo Mutual Pariante	589	₡100.000.000,00
Fondo Mutual Asociados	106	₡27.970.000,00
Subsidios en Casos Especiales	42	₡16.469.726,00
Becas	138	₡14.322.000,00
Donaciones	382	₡15.851.485,74
Total de beneficios otorgados	10.462	₡492.609.515,89

II. Contralorías de ayudas solidarias

Servicios solidarios vela por el cumplimiento de las normas y enunciados de las diferentes certificaciones de calidad que ostenta, por lo que tiene a cargo la revisión de un 100% de los expedientes de las ayudas solidarias otorgadas, lo cual se traduce a una revisión de 10.462 expedientes, lo anterior con el afán de buscar la sostenibilidad de los fondos, garantizando el cumplimiento de lo establecido por los reglamentos y procedimientos de los auxilios girados.

III. Revisión de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad

Con el objetivo de agilizar, facilitar y mejorar los procesos de las ayudas solidarias, se trabaja en la revisión general de los documentos del Sistema de documentación de Gestión de Calidad, es decir:

- Reglamentos.
- Procedimientos.
- Instructivos.
- Formularios.

Con la puesta en producción del nuevo Sistema de Cygnus Solidarios, además de la actualización de los documentos vigentes, se crean dos nuevos instructivos para el buen uso y eficiencia del sistema:

- Instructivo de ayudas solidarias.
- Instructivo de Servicios y Convenios.

IV. Cooperativas Estudiantiles

Este es un proyecto de responsabilidad social de COOPEMEP R.L., sustentado en cuatro ejes fundamentales:

- Educación Cooperativa y financiera.
- Formar cuadros de remplazo en el movimiento cooperativo.
- Promover una cultura de ahorro y emprendedora.
- Reforzar los principios y valores en la familia y la sociedad.

Al 31 de Diciembre de 2015 se cuenta con 185 cooperativas escolares y colegiales que han confiado en nosotros al asociarse y mantener sus proyectos de ahorro; en tal caso, representan a las distintas regiones del país desde Limón, Guanacaste, Zona Sur, Zona Norte y el Área Metropolitana.

En el año 2015, el monto de ahorro estudiantil alcanzó la suma de ₡326.046.710,30, lo que corresponde un crecimiento de un 33% en comparación con el año 2015.

V. Seguimiento y Asesorías a cooperativas estudiantiles

Durante el 2015 se realizaron giras en todo el territorio nacional, con el objetivo de conocer las necesidades y la situación contable de las cooperativas estudiantiles asociadas a COOPEMEP R.L.

Adicionalmente, se trabajó en refrescar los lineamientos a los nuevos docentes, como es el caso de COOPEVAO R.L., para continuar con la buena gestión del profesor anterior que se pensiona.

VI. Charlas y Talleres

En el plano de charlas y talleres organizados o impartidos, estos son los resultados:

- Charla de cooperativismo a COOPESANA R.L. del Liceo Rural de San Andrés en León Cortés y a COOPELIFRA R.L. del Liceo de Frailes, Desamparados.
- Charla sobre Historia del Cooperativismo a 125 estudiantes del CTP de Coronado.
- Charla sobre Historia e importancia del Cooperativismo a estudiantes asociados de la cooperativa estudiantil COOPEINDAE R.L., del CTP de San Pablo de León Cortés.
- Charla de cooperativismo a Asesores de la Regional de Desamparados.
- Charla de sensibilización a docentes de la Unidad Pedagógica de Río Cuba en Matina de Limón.
- Charla de cooperativismo y ahorros a asociados de COOPESCO R.L. en el CTP Corralillo de Nicoya, COOPELIN R.L. en el Liceo de Nicoya.
- Taller de integración de Cuerpos Administrativos, Trabajo en equipo, funciones y cualidades personales. Se participa de la sesión de integración de los cuerpos administrativos. COOPEMEONCHO R.L.
- Taller de Trabajo en Equipo en el Centro Educativo CECELO en Cañas, Guanacaste, para los grupos de tercero y cuarto grado, como inicio de procesos precooperativos en dicha institución.
- Taller de manejo de desechos, en el Instituto de Alajuela.
- Taller de Trabajo cooperativo en el CTP Mario Quirós Sasso.
- Taller a profesores de San José en la Escuela República de Chile

- Se colaboró en la logística y apoyo brindando charlas de filosofía y doctrina cooperativa en todo el país en conjunto con el Comité de Educación y Bienestar Social.

VII. Semana del Cooperativismo

Como parte de la celebración de la semana del Cooperativismo, algunas de las principales actividades que se organizaron o donde se coordinó nuestra participación fueron:

- 19 de abril. Se participa en el FLASH MOB Cooperativo organizado por el CENECOOP como inicio de la Semana Nacional Cooperativa, con la participación de 34 jóvenes de COOPEVAZCO R.L. cooperativa estudiantil asociada a COOPEMEP R.L., quienes participaron en representación de COOPEMEP R.L.
- 20 al 24 de abril. El personal del Departamento de Mercadeo y Servicios Solidarios trabajó durante la semana en la preparación, la coordinación y la ejecución de la Semana Nacional del Cooperativismo, donde se involucraron tanto a oficinas centrales como a las Sucursales, llevando a cabo actividades para fomentar el aprendizaje de la doctrina Cooperativa, una de ellas fue a través de fichas informativas enviadas por correo, para luego poner a prueba el conocimiento adquirido en el juego de la Ruleta Cooperativa, premiando la participación de los funcionarios de Coopemep R.L. en dicha dinámica.
- 20 de abril. Mercadeo y Servicios solidarios participó, junto con los compañeros de la sucursal de Limón e integrantes del Consejo de Administración, en la actividad de Inauguración de la Semana Nacional del Cooperativismo en Limón.
- 22 de abril. Se participa en el Pasacalles organizado por URCOZÓN, con la colaboración de la sucursal de San Carlos y los estudiantes de la Escuela Carlos

Maroto Quirós de Florencia desfilaron representando a COOPEMEP R.L.

- 22 de abril. Se tiene presencia del departamento en la inauguración de la Semana del Cooperativismo en el CTP de Carrillo, Guanacaste.

VIII. Programa Juventud

Consciente de su impacto y responsabilidad en la sociedad y particularmente en la juventud, Coopemep, R.L., con el apoyo decidido y firme de su Consejo de Administración y Gerencia General, decide apoyar e impulsar el *Programa Juventud*.

En efecto, en 2015 da inicio la puesta en marcha del programa juventud, que nace del espíritu solidario de COOPEMEP R.L., desde el programa de Cooperativas Estudiantiles, se ha visto la necesidad de dar un continuo seguimiento a jóvenes emprendedores que egresan de colegios donde estuvieron asociados a una cooperativa, asociados primarios, familiares en primer grado de consanguinidad del asociado y funcionarios, con el objetivo de fortalecer la base asociativa.

Dentro de los primeros pasos se forma parte del I Encuentro Regional de la Juventud Cooperativista, realizada en OIKOUMENE y en el Hotel del Sur, organizado por la CCC-CA con el respaldo de CENECOOP. Participaron cooperativas de Honduras, Nicaragua, Puerto Rico, República Dominicana y Costa Rica. Se conformó el Consejo Regional de Juventud, donde Costa Rica obtuvo la presidencia. En representación de COOPEMEP R.L., tres colaboradores del departamento de Mercadeo y Servicios solidarios asisten al evento, donde se logra obtener la suplencia 2 de la presidencia.

Al mismo tiempo, se participa en los siguientes eventos:

- Seguimiento de programas juveniles por parte del CENECOOP.

- Reto J-COOP (Red de Jóvenes cooperativistas) CENECOOP.
- I Feria de Programas Juveniles CENECOOP 2015.
- Campamento Nacional de Juventud Cooperativista.

IX. Otras Gestiones

a. Reuniones

Para mantener el vínculo con el Departamento de Gestión de Empresas y Educación Cooperativa del MEP, se realizaron reuniones, para coordinar las acciones para hacer realidad los objetivos propuestos.

b. CODECOOES

Se participó en las sesiones de los Comités de Desarrollo del Cooperativismo Escolar (CODECOOES), en las regiones donde funcionan, como por ejemplo, San Carlos, Occidente y Guanacaste.

c. Ferias del Ministerio de Educación

Se participó en las ferias que el Ministerio de Educación impulsa EXPOJOVEM que tienen como objetivo primordial inculcar y promover en los estudiantes una cultura emprendedora. La participación en el evento de los colaboradores del departamento de Mercadeo y Servicio Solidarios, además de presencial, fue de apoyo económico tanto en las premiaciones como en presentes para los participantes y juzgamiento de los proyectos.

Servicio al Cliente: esta unidad vela por mantener a las personas asociadas y no asociadas informadas acerca de las necesidades que cada uno mantiene; aborda consultas de gestiones de créditos, afiliaciones, ayudas sociales, eventos y demás temas que se estén siendo parte de la operativa.

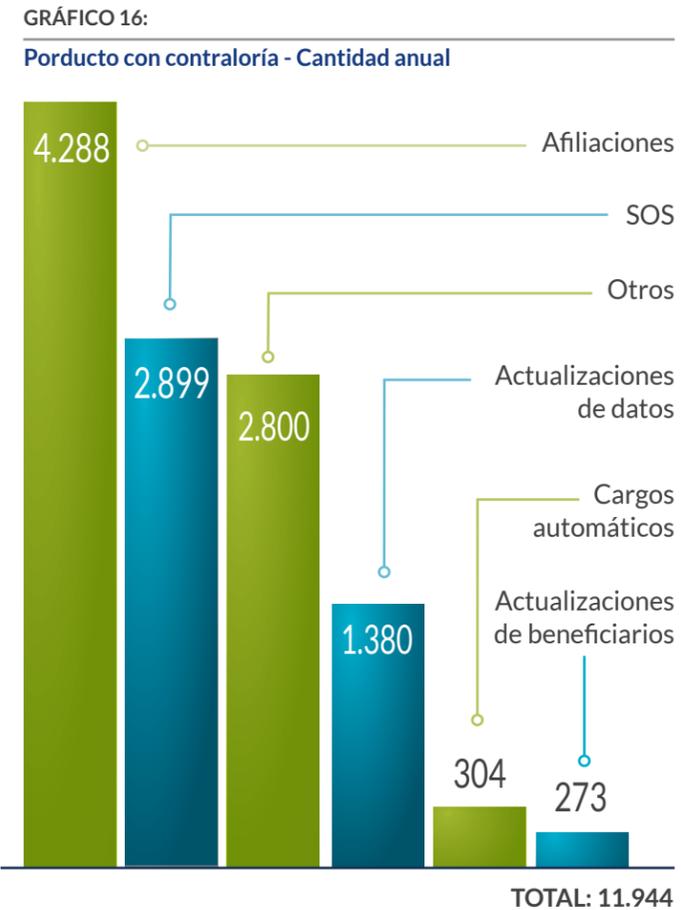
Adicionalmente, contribuye con el apego a la gestión de cumplimiento a las normativas ISO de Calidad, Ley 8204 Prevención de legitimación de capital y Ley 8968 de Consentimiento Informado, por medio de las labores de contraloría gestionadas a diario.

Forma parte del soporte de trabajo en equipo con las áreas de Negocios, Captaciones y Crédito, con el objetivo de brindar atención a las personas asociadas, de manera que contribuye en la gestión de colocación de Productos y Servicios en General.

Parte de las actividades que se gestionan en la Unidad de Servicio al cliente son:

1. Atiende y promociona los diferentes servicios y productos a disposición, según la temporada a través del centro de llamadas. Más de 30.000 gestiones y trámites de las personas asociadas se cursaron durante el 2015, a través de los diferentes canales de comunicación disponibles actualmente:
 - a. Boletas de sugerencias.
 - b. Correos electrónicos a la cuenta de servicioalcliente@coopemep.com
 - c. Chat en línea de nuestra página web www.coopemep.com
 - d. Sección de contáctenos en nuestra página web www.coopemep.com
 - e. Llamadas a la Central Telefónica
 - f. Fax o cartas recibidas
 - g. Facebook
 - h. Atención personal en la recepción.

2. Gestiona el proceso de Contraloría de los productos que son parte de los procesos del área de Mercadeo y Servicios Solidario; Servicio al Cliente, en apego a la gestión de Calidad, realiza la revisión del 100% de los productos tramitados en total, y para el periodo del 2015 se gestionó la revisión de 11.944 documentos de los cuales podemos detallar:



3. Como parte de la gestión de atención al asociado podemos rescatar que se recibieron, tramitaron y atendieron 2.450 Boletas, por medio del Buzón de Sugerencias colocado en cada una de nuestras Sucursales; esto ha permitido a la cooperativa gestionar una mejora continua en los procesos tanto internos como de cara al asociado.

Cantidad de boletas atendidas por medio del Buzón de Sugerencias 2015

Mes	Cantidad
Enero	145
Febrero	290
Marzo	175
Abril	141
Mayo	212
Junio	232
Julio	237
Agosto	349
Septiembre	206
Octubre	171
Noviembre	188
Total	2.450

4. Apoyo al Proyecto de Renovación de Plataforma Tecnológica CYGNUS COOPEMEP.

La Unidad de Servicio al Cliente, por medio de la persona encargada, lideró la implementación del nuevo Core Bancario, cuya principal participación fue en los Módulos de Personas y Estado de cuenta; adicionalmente, el usuario Líder participó, de manera fundamental, en la integración de la nueva Plataforma para la integración con los demás módulos, ya que poseen una relación directa con las otras áreas de la Cooperativa, donde todos los productos están relacionados con nuestra base de Personas.

Esta involucramiento directo permitió gestionar mejoras en el manejo de la información administrada por parte de Mercadeo, tal es el caso de:

- a. Mayor cantidad de información centralizada para el uso de los módulos en general.
- b. Manejo de información integrada a nivel de Asociados, Proveedores, Colaboradores, Entidades y demás personas físicas o jurídicas.
- c. Información almacenada de manera que permitirá, de forma más eficiente, el cumplimiento de las normativas y regulaciones en general.
- d. Administración del eficiente de los diferentes tipos de personas que tienen relación con la Cooperativa.
- e. El estado de cuenta contará con mayor información para el análisis inmediato de cara al asociado, de modo que para los Ejecutivos el proceso de atención se ejecute en tiempo expedito.
- f. Permitirá enviar estados de cuenta masivos por rangos definidos previamente.

DEPARTAMENTO NEGOCIOS

Siempre enfocada hacia el beneficio de las personas asociadas de la cooperativa y alineada al Plan Estratégico, la gestión de Negocios en el 2015 desarrolló los siguientes temas:

- **Traslado de Sucursal Moravia**

Con el objetivo de ofrecer mejores condiciones de atención para las personas asociadas de la zona de Moravia, en agosto del 2015 se trasladó la Sucursal a un nuevo local comercial ubicado en el centro de Moravia, 100 metros al norte y 50 oeste de la Parroquia San Vicente Ferrer.

- **Ampliación y Remodelación de la Sucursal de Turrialba**

Entre agosto y setiembre del 2015 se amplía y remodela la sucursal ubicada en la segunda planta de la Terminal de Buses TRANSTUSA. El 28 de setiembre se inicia la atención en una sucursal más amplia, con nueva imagen, baño para las personas asociadas y con una sala de reunión para el comité de apoyo de la sucursal y las personas asociadas.

- **Recaudación de más de 200 servicios públicos en nuestras sucursales**

En setiembre del 2015, a través del convenio comercial con TGA, a las personas asociadas en todas las sucursales de Coopemep se ofrece la facilidad de pago de más de 200 servicios públicos, entre ellos: Electricidad, Telefonía, Agua, Municipalidades, CCSS, Colegios Profesionales, Centros Educativos, Internet, TV Cable, Hacienda, Asadas, etc.

- **Certificación de Coopemep con VISA como miembro asociado**

En el mes de setiembre del 2015 Coopemep R.L. logra certificarse con la marca de tarjetas "VISA" como miembro asociado, convirtiéndose en el propietario de los bins para la implementación de la Tarjeta de Débito. Además, en ese mismo mes se firman los contratos de procesamiento y accesos a la red de cajeros ATH con Evertec. El proyecto de Tarjeta de Débito se implementará a mediados del 2016.

- **Crecimiento de Cartera de Crédito**

En el 2015 se colocó la suma de ₡40.816.758.679, un 29,1% más que lo colocado en el 2014 y se obtuvo un cumplimiento del 94% con respecto a lo presupuestado. El crecimiento en crédito fue del 17,35%, pasando de una cartera de ₡50.991 millones en diciembre del 2014, a la suma de ₡59.839 millones a diciembre del 2015.

GRÁFICO 17:

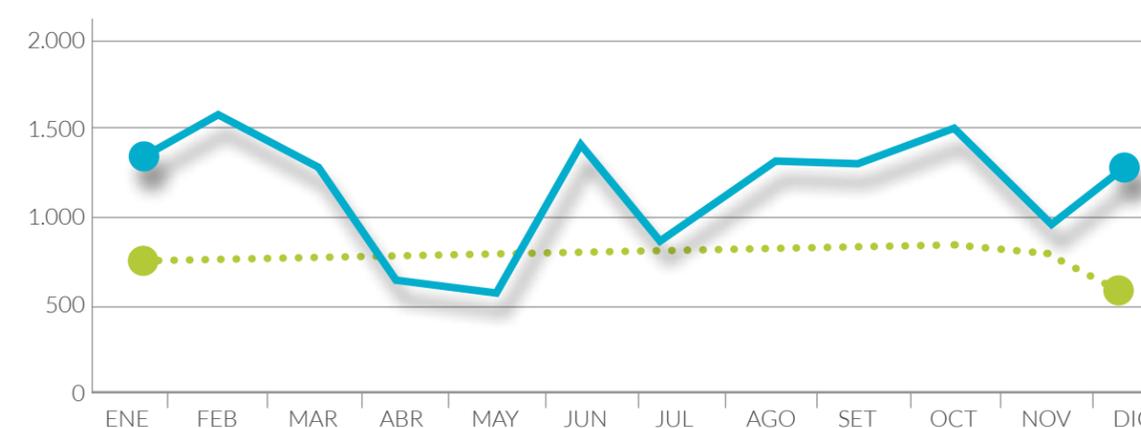
Colocación mensual vs Presupuesto 2015 (en millones de colones) ●●●●● Presupuesto — Colocación



Fuente: Informe Departamento de Negocios COOPEMEP R.L. 2015

GRÁFICO 18:

Captación CAC Mensual vs Presupuesto 2015 (en millones de colones) ●●●●● Presupuesto — Captación



Fuente: Informe Departamento de Negocios COOPEMEP R.L. 2015

GRÁFICO 19:
Detalle de afiliaciones 2015



DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS

PROCESO DE RECLUTAMIENTO

Cada vez más se dificulta la labor de poder atraer personal del mercado que cumpla con las habilidades y las competencias requeridas para los puestos que conforman las organizaciones, de ahí que es necesario que cada departamento de Recursos Humanos se dé a la tarea de buscar nuevas técnicas y metodologías que nos permitan dotar a las organizaciones del personal idóneo.

Por ello, el año anterior nuestro departamento de Recursos Humanos implementó la metodología de Centro de Evaluación en el proceso

de selección para la posición de Administrador de Sucursal; dicha técnica puede desarrollarse de forma grupal o individual y permite evaluar de forma cuantitativa y objetiva, mediante actividades lúdicas, a los candidatos y, a su vez, determinar si poseen o pueden desarrollar competencias necesarias para el puesto al cual están aplicando.

La implementación de un centro de evaluación en la Cooperativa fue innovadora y muy enriquecedora para los candidatos, ya que nunca habían participado en un proceso de este tipo y, gracias a ello, pudieron descubrir que contaban con ciertas competencias y habilidades que desconocían hasta ese momento, y pudieron detectar algunas oportunidades de mejora.

Para este año, se tiene como objetivo capacitar a las Jefaturas y a los mandos medios en la técnica de entrevistas por competencias y, al mismo tiempo, continuar con la implementación de la metodología del centro de evaluación, con la finalidad de poder realizar un liderazgo orientado a la gestión por competencias.

PROGRAMA INNOVACIÓN

Debido a que el mundo se encuentra en un constante cambio a nivel social, económico, ambiental, cultural, tecnológico, entre otros, las empresas no pueden permanecer ajenas a dichos cambios, ya que los clientes, la competencia y los proveedores las llevan a pensar en nuevas formas de mejorar sus procesos y a producir u ofrecer más y mejores productos y servicios, de ahí que la Cooperativa tomó la decisión de desarrollar, a través de la gestión de Recursos Humanos, un programa de innovación que permita generar nuevos productos y servicios para las personas asociadas. Además, por medio de este programa se promoverá el trabajo en equipo y la motivación del personal, porque los hace partícipes de las soluciones y del mejoramiento continuo.

GESTIÓN DEL CAMBIO

Todo cambio en una organización genera una reacción en los colaboradores que, en muchas ocasiones, no es positiva, porque lleva a las personas a dejar muchas veces su zona de confort; además, por naturaleza el ser humano teme a todo aquello que no conoce y que puede poner en riesgo su condición actual.

Hace 3 años, aproximadamente, la Cooperativa inició con el proyecto del cambio de cambio de la plataforma tecnológica; dicho cambio llevó a la Organización a realizar una serie de ajustes internos a nivel de la operativa, roles nuevos y nuevas formas de realizar las funciones y, en algunos casos, los procesos; por ese motivo, el Departamento de Recursos Humanos desarrolló diferentes actividades relacionadas con la gestión de cambio, con la finalidad de minimizar el impacto que podía producir un cambio de esta magnitud a nivel de satisfacción y motivación del personal;

estas actividades fueron dirigidas tanto para usuarios líderes como para el personal de cada una de las Áreas.

INCLUSIVIDAD LABORAL

Coopemep siempre se ha caracterizado por ser una Cooperativa con orientación social, por eso, durante el 2015 se tomó la decisión de iniciar sus primeros pasos en el tema de Inclusividad laboral y, de esta forma, contar para el 2016 con una persona con condición ya sea auditiva, visual, verbal o con Síndrome de Down dentro de su equipo de trabajo.

SALUD OCUPACIONAL

Uno de los temas más importantes para la Cooperativa consiste en proporcionar a cada una de las personas que colabora un ambiente laboral seguro y, al mismo tiempo, velar por su bienestar y salud, tanto física como emocional; por esta razón, durante el 2015 se capacitó a la brigada de primeros auxilios psicológicos y en RCP, con la finalidad de que puedan atender, adecuadamente, situaciones o accidentes de mayor complejidad.

Por su parte, debido a que año con año se presentan más casos de personas que contraen la influenza (H1N1) y que algunas han muerto por esta causa, de forma preventiva, la Cooperativa ofreció a un bajo costo la vacuna contra dicha enfermedad.

También es importante señalar que el Área de Salud Ocupacional, con el tiempo, se ha involucrado cada vez en los procesos de remodelaciones de las sucursales, por ejemplo, a lo largo del 2015 fue parte del equipo de trabajo que revisó y realizó un diagnóstico en las remodelaciones efectuadas en las sucursales de Moravia, Liberia y Turrialba.

Para finalizar, en el 2015 se cambió la rotulación de emergencia, utilizando una tecnología española pertinente para estos propósitos, de modo que Coopemep fue la primera Cooperativa en implementarla.

DEPARTAMENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Como meta estratégica, Coopemep R.L. ha establecido mejorar el otorgamiento de productos y servicios de cara a la persona asociada, por tal motivo, es necesario crear vínculos departamentales que busquen alcanzar el beneficio común; en ese sentido, el departamento de Servicios Administrativos cuenta con una valiosa participación en esa toma de decisiones enfocada en garantizar espacios de discusión y revisión de procesos en la Cooperativa, de modo que su participación se destaca en comisiones como: Administrativa, Calidad-Modelcoop, Financiera, Salud Ocupacional y el Proyecto Cygnus, por mencionar algunas.

Para terminar, como parte del trabajo integral del departamento se identifican logros sustanciales en cada una de las áreas funcionales que lo conforman. Dichos alcances son:

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

El año 2015 amplía el horizonte del Sistema de Digitalización, por medio de la Gestión Documental en la nueva plataforma tecnológica, busca acceder al expediente digital de una persona asociada de forma oportuna y con mayor puntualidad, agilizando los trámites y disminuyendo los tiempos de atención.

Asimismo, como parte de la mejora continua se participa, activamente, en el análisis de la documentación que conforma los procesos institucionales, recomendando acciones y puntos de control que permitan alcanzar las metas corporativas.

Además, como parte de las herramientas de Gestión Documental, se mantiene un constante monitoreo al trámite de productos y servicios adquiridos por las personas asociadas, logrando gestionar, de forma oportuna, la emisión y custodia de la documentación en el lugar de procedencia correspondiente, lo que permite facilitar los soportes documentales respectivos a los entes de supervisión y fiscalización, logrando, así, la transparencia institucional.

SISTEMAS DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

En mayo del 2015 se realiza la auditoría de ISO 9001-2008, donde se

incluyen todos los procesos que respaldan los productos y servicios brindados a la persona asociada y se continúa con la incorporación de más sucursales dentro del alcance; actualmente, se incluye a San José, Moravia, Alajuela, San Ramón, Cartago y Desamparados y obteniendo resultados satisfactorios que ratifican que la Cooperativa cuenta con personal muy comprometido con la calidad del servicio ofrecido.

Para diciembre se realiza el proceso de auditoría externa del Modelo de Gestión Organizacional para Cooperativas-MODELCOOP, donde la Confederación de Cooperativas de Centroamérica y el Caribe (CCC-CA) valida que la Cooperativa es merecedora de continuar con el certificado. Además, se continúa trabajando en la integración de los sistemas de gestión, para que complementariamente contribuyan a la mejora continua de la organización, apoyados con el Sistema de Gestión Documental Institucional.

Por su parte, en su búsqueda por la mejora continua y acorde con su interés de ofrecer servicios y productos de calidad, Coopemep R.L. se ha comprometido con el medio ambiente, iniciando en el 2015 con el proceso de implementación de Carbono Neutral, cuyo objetivo es disminuir las emisiones producidas, colaborando con el país en su compromiso de convertirse en C-Neutralidad en el 2021.

Por último, se realiza la administración del Portafolio de Proyectos Institucional de la Cooperativa establecido en alineación con el Plan Estratégico Institucional, donde se brinda seguimiento a los planes de acción para garantizar el cumplimiento regulatorio establecido en el requisito PO10 de COBIT, según la normativa SUGEF 14-09. De igual manera, se continúa con el apoyo la Administración del Proyecto Cygnus, velando por el cumplimiento de la metodología de proyectos institucional y coordinando la ejecución de los entregables del proyecto.

ÁREA DE SEGURIDAD

En el año 2015 siguen la mejora y la modernización de los sistemas de seguridad de oficinas centrales y de las sucursales. En la actualidad, se cuentan con nuevos y avanzados dispositivos de seguridad

electrónica, cámaras de vigilancia de alta calidad de imagen, sistema de alarma contra incendio, sensores contra gas, calor y humo; también, se realizaron modificaciones en los sistemas de seguridad electrónica contra robo, enlaces de video CCTV vía IP en todas las sucursales, sistema de vigilancia de supervisión de paneles de alarmas contra robo e instalación de domos en áreas externas al edificio de oficinas centrales. Todo lo anterior es parte de la inversión para fortalecer el resguardo y protección de todos los activos de la cooperativa.

El personal de Seguridad se capacitó en el manejo y la manipulación del equipo de seguridad con prácticas de polígono, defensa personal, acondicionamiento físico, servicio al cliente, uso de extintores, primeros auxilios, entre otros.

SERVICIOS GENERALES

Como parte de la inversión en infraestructura en los meses de julio-agosto se remodela un local para la Sucursal de Moravia, en setiembre la sucursal de Turrialba, y en noviembre se inició la remodelación de la sucursal de Liberia, ambos proyectos diseñados como la Sucursal de San José, con espacios de atención apropiados para la comodidad de todas las personas asociadas.

Asimismo, y como parte de los beneficios con el cambio de la nueva plataforma tecnológica, se regulan los órdenes de compra de la cooperativa, por medio de un sistema que cuenta con un control automatizado de presupuesto de cada departamento, de esta forma, se logra un control de los gastos y su alineación con el Plan Operativo de cada área. Asimismo, en el proceso de Activos Fijos se adquirió una nueva herramienta para controlar y llevar, con exactitud, la toma física de los activos fijos, logrando reducciones de tiempo en la toma física, brindando una información detallada, y mejores procesos de control internos y externos de la cooperativa.

En dado caso, el departamento de Servicios Administrativos se encuentra complacido en colaborar con las metas, los objetivos operativos y los estratégicos de Coopemep R.L.

DEPARTAMENTO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Entre los logros del 2015 se pueden observar las siguientes actividades realizadas en las diferentes áreas del Departamento.

ÁREA DE BASE DE DATOS:

- Mejora en el rendimiento de la Base de Datos de producción para el proceso de aplicación de las planillas de cobro a las entidades externas. Se logra reducir, aproximadamente, un 40% del tiempo de aplicación.
- Optimización de las consultas utilizadas por el nuevo CORE CYGNUS SOLIDARIO para un mejor rendimiento, dentro de la infraestructura que quedará para la puesta en producción del nuevo CORE SYGNUS SOLIDARIO.
- Habilitación de diferentes ambientes para el nuevo CORE CYGNUS SOLIDARIO, con el afán del aseguramiento del desarrollo, prueba, migración y su depuración.
- Centralización y ordenamiento de los ambientes alternos para la implementación del nuevo CORE CYGNUS SOLIDARIO.

ÁREA DE DESARROLLO:

En Sistemas FINANCE Y SIDE:

- Ajuste del módulo de Ayudas Solidarias, permitiéndole a los asociados mayores beneficios.
- Implementación del módulo de Incobrables para gestionar el cobro por planillas; esto le permite a La Cooperativa la recuperación de dinero de una forma más automática.
- Ajuste y asesoramiento para la depuración de Activos al departamento de Servicios Administrativos, permitiéndole a la Cooperativa un mejor manejo.
- Ajuste y asesoramiento para la depuración de Inventarios al departamento de Servicios Administrativos y Mercadeo, permitiéndole a la Cooperativa un mejor manejo.

- e. Verificación mensual de la Cartera de Crédito, para analizar las inconsistencias, si se presentan, y hacer las correcciones correspondientes para evitar problemas futuros.
- f. Estabilización del módulo de planilla Administrativa e inclusión de bitácoras para tener registrados los tiempos cuando se ejecuta.
- g. Generación e implementación del control para el apagado de los sistemas Finance, Side y Gnosis.

En Sistema CYGNUS:

- a. Generación de reportes como insumos para las distintas áreas con el propósito que realizaran las validaciones de datos, después de las migraciones realizadas.
- b. Creación y ajustes de los scripts de migración de los sistemas anteriores hacia el NUEVO CORE CYGNUS.
- c. Generación de insumos para la depuración de datos de los sistemas anteriores, con el propósito de realizar migraciones con datos depurados.
- d. Finiquito y prueba de la arquitectura final para soportar el NUEVO CORE CYGNUS.

En Módulos complementarios a CYGNUS:

- a. Inicio de la creación del módulo para el manejo de tarjetas de débito.

En el PORTAL INSTITUCIONAL:

- a. Estabilización del Centro de Administración del Portal para contar con una granja de servidores que permitan el balanceo del Portal y la alta disponibilidad del mismo.
- b. Mejora de la solución de Digitalización para su interfaz con el nuevo CORE de CYGNUS SOLIDARIO.
- c. Implementación de la interfaz con el nuevo CORE de CYGNUS SOLIDARIO.

En INTERFACES con herramientas de terceros:

- a. Habilitación del ambiente de PEL para el desarrollo de la interfaz con el nuevo CORE CYGNUS SOLIDARIO y así lograr el aseguramiento del canal transaccional para las transferencias.
- b. Habilitación del sistema de control de activos para un mejor manejo.

Adquisición e implementación de nuevas herramientas:

- a. Habilitación del *software* para el manejo de la capacidad de pago de los asociados, permitiendo implementar lo estipulado en la normativa de la SUGEF para el otorgamiento de los créditos.
- b. Adquisición del *software* de PEL para gestionar las transferencias entre el CORE Finance y CYGNUS SOLIDARIO con SINPE, que es adquirido para minimizar el gasto de La Cooperativa.
- c. Adquisición e implementación del *software* TIBCO SPOTFIRE que es una herramienta analítica (Business Intelligence) y su correspondiente contrato de mantenimiento.
- d. Integración del *software* de manejo de la capacidad de pago con el Nuevo CORE CYGNUS SOLIDARIO.

ÁREA DE SOPORTE Y TELECOMUNICACIONES:

- a. Renovación Tecnológica de la Plataforma Computacional Obsoleta de Usuarios.
- b. Implementación de Equipo Computacional de Alto Nivel para el nuevo CORE de Negocio.
 - Creación de ambientes de modelamiento y pruebas para el proyecto de renovación de la Plataforma Integral de la Plataforma Crítica (proyecto CYGNUS SOLIDARIO)
- c. Diseño e implementación de una estructura de red confiable para hospedar el sitio transaccional dentro de la red interna de Coopemep R.L., siguiendo los estándares de seguridad y disponibilidad internacionales.

- d. Aseguramiento con la nueva infraestructura.

- e. Propuesta de implementación de la seguridad para el acceso a la página transaccional que le dé la seguridad a los usuarios cuando realizan sus transacciones.

- f. Análisis de la implementación de una nueva central telefónica y *callmanager* para subsanar necesidades de las áreas de mercadeo y crédito y cobros, donde se puedan realizar temas como campañas, grabación de llamadas, control de agentes, control de flujo de llamadas, etc.

- g. Se implementaron contratos de mantenimiento preventivo y correctivo para todas las UPS de la Cooperativa y para los aires acondicionados del centro de datos, con el fin de preservarlos en un óptimo funcionamiento.

- h. Implementación de un sistema de monitoreo de capacidad y de desempeño para toda la infraestructura de tecnología, de manera que se puedan controlar y medir cualquier problema que se presente, resolviéndolos antes de que se presenten, o bien, con un menor tiempo de respuesta.

- i. Implementación de una versión mejorada del sistema de reporte de incidentes al departamento de tecnologías que cuenta con diferentes módulos, tales como: Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Base de datos de configuración, administración de Proyectos, control de activos y contratos.

- j. Implementación de enlaces redundantes para las 17 sucursales, por medio de enlaces inalámbricos con dos puntos de ingreso, tanto por oficinas centrales como por sitio alternativo, todos a 2 Mbps de velocidad ancho de banda para transmisión de datos.

ÁREA DE GOBIERNO DE TI:

- a. Ejecución del Plan de Trabajo anual que cubrió el desarrollo de actividades para el cumplimiento de los 17 procesos del marco de gestión de TI.

- b. Evaluación completa del cumplimiento de los planes de TI:

- Dirección Tecnológica
- Plan Estratégico de TI
- Plan Operativo
- Plan de Infraestructura
- Plan de Adquisiciones
- Plan mantenimiento
- Plan de Seguridad
- Plan de Capacidad
- Plan de Continuidad

- c. Se incrementó, en dos puntos porcentuales (2%), la calificación de autoevaluación del cumplimiento del marco de gestión de TI, pasando de un 96% del 2014 a un 98% en el 2015.

Adicionalmente, en **todas las áreas del departamento**, se ha participado activamente y durante todo el año en los siguientes temas:

- a. Seguimiento a acciones establecidas de acuerdo a la Normativa 14-09 (COBIT).
- b. Seguimiento y cumplimiento a informes y acuerdos de Auditoría Interna, Auditoría Externa, Acuerdos del Consejo de Administración.
- c. Apoyo constante a las diferentes áreas funcionales, en la definición y en la ejecución de sus proyectos y/o actividades incluidas en los planes operativos y como respuesta al Plan Estratégico de la Cooperativa.
- d. Aplicación de la nueva metodología de Riesgos de TI, en coordinación estricta con el área de GIR.
- e. Aplicación de lineamientos definidos a nivel de Riesgo Operativo de TI.
- f. Participación activa, en cada una de las fases de implementación, del Proyecto Integral de Renovación de la Plataforma Tecnológica de la Cooperativa.

- g. Participación en la revisión y ajuste del Plan de Continuidad del Negocio y Plan de Continuidad de TI.
- h. Cumplimiento de actividades definidas en Plan de Dirección Tecnológica, Plan Estratégico de TI, Plan Operativo del período, Planes Tácticos de las áreas, etc.
- i. Participación en actividades definidas en la Cooperativa para lograr el registro exitoso de la base de Datos de Coopemep RL ante la PRODHAB.

ÁREA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Dominios implementados o en proceso:

GESTIÓN

Política de Seguridad de la Información

Plan de Capacitación Seguridad de la Información

Gestión de la configuración

Plan de concientización Seguridad de la Información

Política de Espacio de Trabajo Seguro

UNIDAD DE CUMPLIMIENTO

El objetivo principal de la Oficialía de Cumplimiento es vigilar el acatamiento de las políticas y los procedimientos normados en materia de Legitimación de Capitales y Financiamiento del Terrorismo, por lo cual los mayores logros de la Unidad durante el año 2015 fueron:

1. Por sexto año consecutivo la Oficial de Cumplimiento Titular participa como instructora del Programa de Especialistas en Prevención de Legitimación de Capitales.
2. Seguimiento a los acuerdos emitidos por el Consejo de Administración, Cuerpos Directivos y Comisiones Administrativas.
3. Envío exitoso de la información requerida por la Ley FATCA, hacia el Ministerio de Hacienda.
4. Participación en el proceso de cambio al Sistema Financiero Cygnus.
5. Ejecución de actividades establecidas en el Plan Anual Operativo, donde se incluyen las siguientes actividades:
 1. Revisión y aprobación de documentación interna para la Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
 2. Revisión de los resultados obtenidos de la Matriz de Calificación de Riesgo.
 3. Remisión exitosa y oportuna de los XML de Legitimación de Riesgo a la SUGEF.
 4. Atención a los informes emitidos por las auditorías (Interna, Externa y SUGEF) referentes al tema de Cumplimiento.
 5. Monitoreo de Personas Expuestas Políticamente.
 6. Monitoreo de operaciones superiores al equivalente a los US\$10.000,00.

7. Atención a las personas asociadas que sufren cambios en su categoría de riesgo.
8. Atención al envío de información de operaciones únicas y múltiples a la SUGEF.
9. Emisión de recomendaciones y controles para la Prevención de la Legitimación de Capitales y Financiamiento de Terrorismo, de los diferentes productos o servicios que ofrece la Cooperativa.
10. Seguimiento a las acciones tomada por la Administración con relación a las recomendaciones emitidas por la Oficialía de Cumplimiento.
11. Proceso de capacitación y evaluación a los colaboradores y cuerpos directivos de la Cooperativa, con relación a temas de prevención de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
12. Organización de las sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité de Cumplimiento.

Para la Unidad de Cumplimiento, la gestión de vigilar el origen lícito de los recursos de nuestros asociados e inversionistas es importante para salvaguardar el buen nombre de COOPEMEP R.L. y sus intereses. Por lo tanto, la Oficialía de Cumplimiento se compromete

a reportar todas aquellas operaciones tendientes a la legitimación de capitales y financiamiento de terrorismo, así como establecer recomendaciones y controles para mitigar riesgos asociados al blanqueo de capitales en los productos y en los servicios de la Cooperativa.

Recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la Cooperativa:

- Establecer que el marco de gestión de las diferentes áreas de la Cooperativa tome como base la gestión integral de riesgos.
- Incentivar y continuar fortaleciendo en la Cooperativa, tanto a lo interno como a lo externo, la generación de cultura y sensibilización en materia de riesgos.
- Desarrollar, de forma integral, en la Cooperativa la metodología de lineamientos institucionales de gestión de riesgo operativo, control interno y sistemas de gestión.
- Adoptar la gestión integral de riesgos como aliado estratégico en la toma de decisiones institucionales.
- Velar por el cumplimiento estricto de los nuevos cambios normativos propuestos por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), sin dejar de lado las necesidades de las asociadas y asociados.



COMITÉ DE VIGILANCIA (de izquierda a derecha):

Sra. Tháís Rodríguez Sandoval, **VOCAL II** • Eugenio Espinoza Prado, MSc., **VICEPRESIDENTE** • Lic. Carlos Murillo Cruz, **VOCAL I** • Bach. Flora Isabel Alvarado Gamboa, **PRESIDENTA** • Licda. Ana Ruth Acevedo Ruiz, **SECRETARIA**

Informe de labores del **COMITÉ DE VIGILANCIA**

El Comité de Vigilancia presenta, ante la magna Asamblea General Ordinaria de Personas Delegadas, el Informe Anual del período 2015.

El informe se ha desarrollado en áreas de acciones relevantes, según lo define el Estatuto Social de Coopemep R.L. como se detalla a continuación.

CUADRO 11:

Área de acciones relevantes realizadas:

Área	Resultado General	Comentario
Área de Seguimiento		
<ul style="list-style-type: none"> Revisión de acuerdos de la Asamblea General Ordinaria. Análisis de acuerdos del Consejo de Administración. Estudio de acuerdos del Comité de Educación y Bienestar Social. Seguimiento al plan estratégico de la Cooperativa. Revisión de los planes operativos de los Cuerpos Directivos. Control de asistencia de directores a sesiones y comisiones. Análisis de la cartera crediticia. Seguimiento al proceso implementación del Proyecto Signus (Renovación de la plataforma tecnológica). 	Nivel satisfactorio de cumplimiento	Las revisiones y los análisis se realizan como trabajo de campo y se presenta un informe escrito de los resultados.
Área de Control		
<ul style="list-style-type: none"> Estudio de los estados de cuentas bancarias y sus conciliaciones. Revisión de los libros contables. Análisis de los informes de estimación de incobrables. Revisión de expedientes crediticios. Verificación de la ejecución presupuestaria. Revisión de Estados Financieros mensuales. Revisión de Informes de Auditoría Interna. Actualización Inventario de Activos por Sucursal. Del presupuesto para proyecto Cignus 	Nivel satisfactorio de cumplimiento	El proceso se realiza en una sesión de trabajo de campo que se programa con una duración de medio día. Sin embargo, algunas actividades se llevan a cabo en periodos extra sesión.
Área de Análisis		
<p>Se analizaron los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informes de calce de plazos y brechas. Informe de SUGEF. Expedientes de inversión de la Cooperativa. Expedientes de inversión de las personas asociadas. Balances, inversiones y participaciones en otros organismos. Cartas de Gerencia de la Auditoría Externa. Los informes de morosidad. 	Nivel satisfactorio de cumplimiento	Estas actividades se realizan en las sesiones ordinarias o extraordinarias.
Área de Política		
<p>Se revisó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ley de Asociaciones Cooperativas (LAC) Estatuto Social Reglamentos Internos y Externos 	Nivel satisfactorio de cumplimiento	La revisión de esta documentación se lleva a cabo como trabajo de campo fuera de sesión.



Área	Resultado General	Comentario
<ul style="list-style-type: none"> Políticas Internas Manuales Internos Gobierno Corporativo de Coopemep R.L. Otras normativas. 		
Área de Supervisión Se desarrollaron acciones sobre: <ul style="list-style-type: none"> Las 18 sucursales ubicadas en todo el país. Estructura y contenidos de las actas de los cuerpos directivos y del Tribunal Electoral. Cumplimiento de la Ley, El Estatuto Social y de los reglamentos por parte de cuerpos directivos, del Tribunal Electoral y la Administración. Capacitaciones, y representaciones organizadas por el Comité de Educación y Bienestar Social y otros organismos. Asistencia a las comisiones permanentes, de normativa y las designadas por el Consejo de Administración. Procedimientos y ejecución de la Caja Chica. Trámite de liquidación de viáticos. Procedimientos en el desarrollo de la Asamblea General. Respaldo de gastos a través de documentos contables. 	Nivel satisfactorio de cumplimiento	Se prepara un cronograma de giras a las cuales deben asistir los miembros de Comité en pareja para realizar la supervisión a la sucursal, entre semana y con una duración promedio de 8 horas. Se debe cumplir con la bitácora establecida, visitar personas asociadas y entregar un informe en la respectiva sesión. Los otros temas se revisan en sesiones ordinarias o extraordinarias.
Área de Capacitación Se participó actividades como: <ul style="list-style-type: none"> Gobierno Corporativo. Gestión Integral de Riesgos. Legitimación de Capitales (Ley 8204). Doctrina y Filosofía cooperativa. Funciones y atribuciones del Comité de Educación y Bienestar Social. Seguridad de la Información. Funciones y atribuciones del Comité de Vigilancia. Funciones y atribuciones del Consejo de Administración. Gestión Documental. Análisis Estados Financieros 	Nos permitió mayor conocimiento para las funciones	Todas las capacitaciones se desarrollan fuera de horario de sesiones; generalmente, en horas nocturnas o días sábados.
Área de Asuntos Legales <ul style="list-style-type: none"> Se está llevando a cabo un debido proceso a dos personas asociadas por incumplimiento del Reglamento de la Reserva de Bienestar Social. 	En proceso	Se deben documentar los casos y proceder a realizar el traslado de cargos según lo establece la normativa.

Informe de asistencia Cuerpos Directivos y Tribunal de Elecciones 2015

Consejo de Administración										
Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Ausencias Sesiones Extraordinarias		Ausencias Sesiones Conjuntas		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	Justificadas	Injustificadas	Justificadas	Injustificadas	
Carlos Montero Jiménez *	66	73	90%	5	0	1	0	1	0	7
María del Carmen Marín Miranda	69	73	95%	3	0	0	0	1	0	4
Gina Salas Fonseca	69	73	95%	2	0	2	0	0	0	4
Kenneth Vargas Cárdenas	73	73	100%	0	0	0	0	0	0	0
Gilberto Chaves Jaén	67	73	92%	1	0	2	0	3	0	6
Juan Carlos Ruiz Carranza	72	73	99%	0	0	1	0	0	0	1
José Manuel Pereira Ortiz	71	73	97%	0	2	0	0	0	0	2
Totales			95%	11	2	6	0	5	0	24

Sesiones Ordinarias: 48
 Sesiones Extraordinarias: 17
 Sesiones Conjuntas: 8
Total: 73

* Las ausencias corresponden al periodo de incapacidad por enfermedad.

Comité de Vigilancia										
Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Ausencias Sesiones Extraordinarias		Ausencias Sesiones Conjuntas		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	Justificadas	Injustificadas	Justificadas	Injustificadas	
Flora Alvarado Gamboa	89	92	97%	1	0	1	0	1	0	3
Eugenio Espinoza Prado	91	92	99%	1	0	0	0	0	0	1
Ana Ruth Acevedo Ruiz	90	92	98%	0	0	0	0	1	1	2
Carlos Murillo Cruz	88	92	96%	2	0	0	0	2	0	4
Tháis Rodríguez Sandoval	90	92	98%	1	0	0	0	1	0	2
Totales			97%	5	0	1	0	5	1	12

Sesiones Ordinarias: 48
 Sesiones Extraordinarias: 36
 Sesiones Conjuntas: 8
Total: 92

Sesiones Ordinarias: 50
 Sesiones Extraordinarias: 19
 Sesiones Conjuntas: 8
 Total: 77

Comité de Educación y Bienestar Social										
Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Ausencias Sesiones Extraordinarias		Ausencias Sesiones Conjuntas		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	Justificadas	Injustificadas	Justificadas	Injustificadas	
				Marlen Araya Castro	75	77	97%	1	0	
Gladys Esquivel Barrantes	76	77	99%	0	0	0	0	0	1	1
Carlos Eduardo Garita Rodríguez	73	77	95%	1	0	0	0	2	1	4
Inés Rivera Solano	76	77	99%	0	0	0	0	0	1	1
Ráxel Martínez Arroyo	74	77	96%	1	0	0	0	1	1	3
Totales			97%	3	0	0	0	3	5	11

Sesiones Ordinarias: 30
 Sesiones Extraordinarias: 1
 Sesiones Conjuntas: 8
 Total: 39

Tribunal de Elecciones										
Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Ausencias Sesiones Extraordinarias		Ausencias Sesiones Conjuntas		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	Justificadas	Injustificadas	Justificadas	Injustificadas	
				Adriana Hernández Carballo	39	39	100%	0	0	
Gregorio Machado Ramírez	39	39	100%	0	0	0	0	0	0	0
Lisandro Rodríguez Zúñiga	15	17	88%	0	0	0	0	1	1	2
Marco Vinicio Porras Martínez	22	22	100%	0	0	0	0	0	0	0
Totales			97%	0	0	0	0	0	1	2

Comisión Administrativa						
Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Gina Salas Fonseca	56	56	100%	0	0	0
María del Carmen Marín Miranda	56	56	100%	0	0	0
Totales			100%	0	0	0

Comisión ASAMBLEA						
Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Carlos Montero Jiménez	5	6	83%	1	0	1
Gina Salas Fonseca	5	6	83%	1	0	1
Kenneth Vargas Cárdenas	6	6	100%	0	0	0
Totales			89%	2	0	2

Comisión Crédito						
Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Kenneth Vargas Cárdenas	62	62	100%	0	0	0
Gilberto Chaves Jaén	62	62	100%	0	0	0
Juan Carlos Ruiz Carranza	61	62	98%	1	0	1
Totales			99%	1	0	1

Comisión Financiera						
Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Carlos Montero Jiménez	42	51	82%	9	0	9
José Manuel Pereira Ortiz	51	51	100%	0	0	0
Totales			91%	9	0	9

Comité de Auditoría						
Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Carlos Montero Jiménez	7	7	100%	0	0	0
Flora Isabel Alvarado Gamboa	7	7	100%	0	0	0
Totales			100%	0	0	0

Comité de Cumplimiento						
Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
José Manuel Pereira Ortiz	4	4	100%	0	0	0
Kenneth Vargas Cárdenas	3	4	75%	1	0	1
Gilberto Chaves Jaén	4	4	100%	0	0	0
Totales			92%	1	0	1

Comité de Riesgo						
Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Carlos Montero Jiménez	16	21	76%	5	0	5
Gilberto Chaves Jaén	20	21	95%	1	0	1
José Manuel Pereira Ortiz	19	21	90%	1	1	2
Totales			87%	7	1	8

Comité de Tecnología de Información						
Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Gina Salas Fonseca	8	8	100%	0	0	0
Gilberto Chaves Jaén	3	8	38%	5	0	5
Totales			69%	5	0	5

CUADRO 12:

Observaciones y Recomendaciones

RECOMENDACIONES

Consejo de Administración

Permanente análisis de productos que atiendan las necesidades de las personas asociadas.

- Promover líneas de crédito, según los intereses de las regiones.
- Fortalecer las políticas económicas y financieras que han permitido los buenos resultados.
- Continuar con el apoyo y fortalecimiento del desarrollo de la plataforma de servicios.

Gerencia General

- Fortalecer el proceso de mejoramiento continuo de la gestión de modernización de la plataforma de servicios.
- Acompañar permanente a las sucursales en su desarrollo y proyección.
- Continuar con el fortalecimiento de las estrategias para mejorar los controles internos en todos los departamentos.
- Dar continuidad al proceso sostenible de crecimiento en personas asociadas.

Comité de Educación y Bienestar Social

- Fortalecer los talleres de Doctrina Cooperativa y otros temas.
- Respetar las convocatorias a sesión conjunta.
- Recibir permanente capacitación en la normativa vigente.
- Controlar la ejecución presupuestaria de las diferentes reservas.

Asamblea General de Delegados y Delegadas

- Cumplir fielmente con las funciones y atribuciones que les corresponde.
- Participar con respeto y tolerancia.
- Cumplir con lo que establece el Estatuto Social, el Reglamento de Debates y la Política de Acreditación de Personas Delegadas.
- Proteger los documentos que se entregan para la Asamblea General.

A Dios el agradecimiento por darnos salud y sabiduría para concluir el año 2015, desarrollando el plan de trabajo de fiscalización y supervisión eficientemente, con el apoyo del personal administrativo y los compañeros y compañeras de los cuerpos directivos.

A la Asamblea General de Delegados y Delegadas nuestra gratitud por confiar un trabajo tan delicado a este Comité.

“Os exhorto a la solidaridad desinteresada y a una vuelta de la economía y las finanzas, a una ética en favor del ser humano”

Papa Francisco



Informe de labores del **COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL**

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con lo estipulado en el Estatuto Social de esta cooperativa y en apego a lo establecido en Gobierno Corporativo, el Comité de Educación y Bienestar Social de Coopemep R.L. presenta ante la Asamblea el Informe de las actividades relacionadas con la Educación Cooperativa y el financiamiento de proyectos de Bienestar Social contenidas en el *Plan de Trabajo* correspondiente al periodo 2015. Se resalta el empeño y la labor de los miembros del Comité, para cumplir y lograr con éxito lo establecido en el *Plan Anual* y el *Estatuto Social*.

Este comité desarrolla sus funciones en dos grandes áreas a saber: Educación y Bienestar Social, por eso, elabora un *Plan Operativo Anual* junto con la propuesta de presupuesto en cada una de las reservas, y con el objetivo de atender, en forma pronta y oportuna, los intereses de capacitación, talleres, charlas y las necesidades sociales de las personas asociadas a la Cooperativa.

COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL (de izquierda a derecha):

Licda. Marlen Araya Castro, **PRESIDENTA** • Sra. Ráxel Martínez Arroyo, **VOCAL II** • Lic. Carlos Eduardo Garita Rodríguez, **SECRETARIO** • Licda. Inés Rivera Solano, **VOCAL I** • Licda. Gladys Esquivel Barrantes, **VICEPRESIDENTA**

ASPECTOS RELEVANTES EJECUTADOS

El trabajo ejecutado se desarrolló en torno a las atribuciones establecidas para este Comité, entre las que se mencionan:

- Elaborar un plan de trabajo y un presupuesto anuales que son entregados al Consejo de Administración para su conocimiento y aprobación respectivamente, en el mes de Noviembre de cada año.
- Promover, constantemente, actividades educativas y de relación social entre los asociados y la Dirigencia.
- Preparar publicaciones periódicas para informar a los asociados, con la participación de los integrantes de la Cooperativa y el conocimiento y aprobación del Consejo de Administración.
- Disponer, controlar y hacerse responsable de los recursos que el Consejo de Administración autoriza para las actividades educativas y sociales que organiza el Comité.
- Elaborar y entregar al Consejo de Administración para su estudio y presentación a la Asamblea General para su aprobación, un proyecto de Reglamento para el uso y destino de los recursos de la reserva de Bienestar Social.
- Denunciar ante el Comité de Vigilancia, toda ayuda económica o de formación que, directa o indirectamente, la Cooperativa otorgue a sus asociados o trabajadores, sin el conocimiento o acuerdo del Comité de Educación y Bienestar Social.

Para el cumplimiento de las responsabilidades establecidas se realizaron una gran cantidad de acciones tendientes al cumplimiento de las metas establecidas en el PAO, entre las cuales se citan:

- Reuniones ordinarias para tratar diversos temas, llevando a cabo un total de 49 sesiones, para temas, como análisis de solicitudes de Becas, Subsidios médicos, Ayudas en caso Especial, análisis y estudio de resultado de encuesta y revisión para la actualización de la normativa interna.
- En sesiones extraordinarias se procedió con el análisis de la ejecución presupuestaria, revisión de cumplimiento de metas,

elaboración de Informes Trimestrales para ser presentados al Consejo de Administración, así como el planteamiento de programas de talleres y giras, atención a los acuerdos de Comité de Vigilancia y Consejo de Administración, para lo cual se realizaron un total de 19 sesiones.

- Participación en Sesiones Conjuntas y capacitación en temas varios.

Se realizó, además, una Propuesta del Plan Integral de Capacitación para dirigentes, colaboradores y personas asociadas, con el objetivo de maximizar recursos.

Asimismo, se implementaron los controles de asistencia en las actividades organizadas por el Comité, con el propósito de llevar estadísticas de la participación y la toma de decisiones oportunas para promover una participación justa y equitativa.

Por último, se presentaron propuestas de reforma a los reglamentos relacionados con el uso de la Reserva de Bienestar Social, para brindar ayudas especiales a personas asociadas y familiares que requieran, por alguna discapacidad, hacer modificaciones estructurales en sus viviendas, en cumplimiento con lo establecido en la Ley 7600.

ÁREA DE EDUCACIÓN

Dentro de las actividades desarrolladas por el Comité de Educación y Bienestar Social en esta área destacan:

Capacitaciones en temas como:

Temas cooperativos:

- Doctrina cooperativismo.
- Filosofía cooperativa.
- Principios y valores cooperativos.

Temas de actualización docente:

- Primeros Auxilios para docentes.
- Manejo y erradicación del Bullying.

Sesiones realizadas

Ordinarias	50
Extraordinarias	19
Conjuntas	8
Total de sesiones	77

Temas de equidad:

- Femenidad el antes y el ahora.

Temas de Gobierno Corporativo:

- Cuadros de reemplazo.
 - Funciones y responsabilidades del Comité de Educación y Bienestar Social.
 - Funciones y responsabilidades del Comité de Vigilancia.

Temas financieros:

- Análisis de Estados Financieros para no financieristas.

Temas de crecimiento personal:

- Manejo del estrés.
- Manejo de procesos de comunicación
- Taller de confección de tarjetas

Temas de normativa externa:

- Ley 8968 de Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales.
- Otros temas específicos para colaboradores.

ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL

Nuestro propósito y meta es mejorar la calidad de vida de las personas asociadas, de ahí que contamos con varios beneficios que coadyuven a brindar opciones para el bienestar entre ellas subsidios y becas.

CUADRO 15:**Inversión de las Reservas de Bienestar Social y Educación**

Beneficio	Entregado
Subsidios Médicos	¢ 95.715.648,15
Subsidios en Casos Especiales	¢ 16.469.726,00
Capacitaciones a personas asociadas	¢ 5.441.695,45
Becas	¢ 14.322.000,00
TOTAL	¢ 126.507.374,15

RECOMENDACIONES NECESARIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA COOPERATIVA

- Desarrollar proyectos innovadores que sirvan de elementos diferenciadores para la cooperativa.
- Revisión de documentos para minimizar su cantidad y agilizar el manejo de información.
- Mayor participación en las actividades organizadas por el Comité de Educación y Bienestar Social.

**TRIBUNAL ELECTORAL (de izquierda a derecha):**

Bach. Lisandro Rodríguez Zúñiga, **SECRETARIO** • Lcda. Adriana María Hernández Carballo, **PRESIDENTA** • Gregorio E. Machado Ramírez, **MSc. VICEPRESIDENTE**

Informe de labores del TRIBUNAL DE ELECCIONES

El Tribunal Electoral presenta, en forma resumida, logros durante el periodo 2015.

Este Tribunal coordina con la Administración y el Consejo de Administración los procesos electorales y somos un ente colaborador por y para todas las personas propietarias de Coopemep R.L. De manera constante cada miembro de este Tribunal prepara el estudio de la normativa vigente en pro del bienestar y vivencia democrática.

DETALLE DEL FUNCIONAMIENTO O RESPONSABILIDADES DE LA COMISIÓN O COMITÉ

Las funciones están contempladas en el artículo 38 del Estatuto social de Coopemep R.L. a saber:

- Preparación de todos los procesos electorales de las Asambleas Generales y Regionales de la Cooperativa en coordinación con la Gerencia.
- Revisión y propuesta de actualización de los reglamentos y del Estatuto en todo lo relacionado con el proceso electoral.
- Actualización y mapeo del padrón electoral general de Delegados y Delegadas.

Asimismo, junto con la Comisión Administrativa se colabora en la revisión y la actualización constante de la normativa vigente, como por ejemplo:

Sesiones realizadas

Ordinaria	30
Extraordinaria	1
Conjuntas	8
Total de sesiones	39

- Procedimiento para la recepción de documentos de postulantes a órganos sociales.
- Procedimiento para el nombramiento de personas delegadas.
- Instructivo Organización de Asambleas.
- Inscripción de Candidatos para la Dirigencia en Coopemep R.L.
- Reglamento General para el nombramiento de Personas Delegadas y sus responsabilidades.
- Reglamento de acreditación de Personas Delegadas a las Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias.

Cumplimiento del 100% con el proceso electoral 2015

El Tribunal de Elecciones cumplió con el proceso electoral en la LIII Asamblea de Delegados y Delegadas de COPEMEP R.L realizada el 18 de julio del 2015, según el artículo 10 del Reglamento de Elecciones para las Asambleas Ordinarias y Extraordinarias.

Revisión del cumplimiento de la normativa

Se revisó, en forma bimensual, la base de datos de las personas asociadas delegadas, con el propósito de velar por el cumplimiento de la normativa que rige para tal fin.

Informe Corporativo

Comunicación efectiva con los Cuerpos Directivos, participando en las giras de Gobierno Corporativo para una mejor coordinación de las labores de la Cooperativa.

Sesiones

Reuniones efectivas y cumplidas del 100% de asistencia de todos los miembros del tribunal dos veces al mes y tres veces en el periodo electoral, para velar por el avance del Tribunal Electoral.

RECOMENDACIONES NECESARIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA COOPERATIVA:

Continuar con la utilización del Dispositivo Digital para agilizar las votaciones.

En el año 2017 se nombrarán los delegados propietarios y suplentes, por lo que es necesario participar, de manera responsable y constante, en las actividades de formación cooperativa que se programen.

Participar en las Asambleas y reuniones para apoyar las iniciativas de mejoramiento de la Cooperativa.

Informe de **AUDITORÍA INTERNA**

La Auditoría Interna tiene como objetivo fundamental prestar un servicio de asesoría constructiva y de protección a la Administración.

Evalúa, en forma independiente, las operaciones contables, financieras, administrativas, operativas y de otra naturaleza, como base para prestar un servicio de asesoría y de protección a la administración. Es un control que funciona midiendo y valorizando la eficacia y la eficiencia de los procedimientos establecidos por la administración.

Salvaguarda los bienes de la Cooperativa, asegura el grado de confiabilidad de los datos contables, y promueve la eficiencia en el desarrollo de las operaciones.

Funciona como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, así como contribuir con el cumplimiento de sus objetivos y metas, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos.

Vela por el cumplimiento de las normas y los procedimientos corporativos, además de la normativa externa, pero debemos de ir un poco más allá, no solo enfocando su trabajo a evaluar el control interno, sino a evaluar el cumplimiento de las directrices y estrategias emitidas por el Consejo de Administración, determinando aquellas desviaciones en su cumplimiento que pudieran acarrear "Riesgos Asociados" que afecten la capacidad de generar valor del negocio en el largo plazo.

Genera informes mensuales para el Consejo de Administración con las desviaciones encontradas y sus recomendaciones.

En el 2015 la Auditoría Interna ha realizado entre otras funciones:

- Revisión de Estados Financieros.
- Revisión de Informes Monetarios.
- Revisión a las Obligaciones con Entidades Financieras.
- Revisión a las Obligaciones con el Público.
- Revisión de Estados Financieros Intermedios.
- Revisión de la Cartera de Crédito y las estimaciones, normativa 1-05.
- Verificación de la Suficiencia Patrimonial.
- Revisión de Cuentas por Cobrar.
- Revisión de Cuentas por Pagar.
- Revisión a la aplicación de la Ley 8204 "Legitimación de capitales y Lavado de dinero".
- Verificación de expedientes de postulantes a puestos directivos.
- Verificación a los Riesgos más importantes en la Cooperativa, normativa 2-10.
- Control de seguimiento de acuerdos del Consejo de Administración.
- Control de Recomendaciones de Auditoría Interna.
- Control de recomendaciones de auditorías externas y SUGEF.

Ante las dimensiones del trabajo, la Auditoría Interna, en su calidad de asesor y protector del patrimonio, asume y diseña nuevos roles de trabajo realizados con profesionalismo, objetividad y transparencia, para garantizar a cada persona asociada que su capital está siendo administrado adecuadamente.



Lic Ana L. Villalobos Villalobos

Informe de los
**AUDITORES PÚBLICOS
INDEPENDIENTES**

Dictamen del Auditor Independiente
INFORME COMPLEMENTARIO
DEL AUDITOR EXTERNO



KPMG, S. A.
Edificio KPMG
Boulevard Multiplaza
San Rafael de Escazú, Costa Rica

Teléfono (506) 2201-4100
Fax (506) 2201-4131
Internet www.kpmg.co.cr

Informe de los Auditores Independientes
Sobre los Estados Financieros Condensados

Al Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
de los Empleados del Ministerio de Educación Pública, R.L. (COOPEMEP, R.L.)

Los estados financieros condensados adjuntos, que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2015 y el estado de resultados integral por el año terminado a esa fecha, se derivan de los estados financieros auditados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública, R.L. (COOPEMEP, R.L.) para el año terminado el 31 de diciembre de 2015. Nuestra opinión sin salvedades sobre estos estados financieros la emitimos con fecha 24 de febrero de 2016. Dichos estados financieros y los estados financieros condensados adjuntos, no reflejan los efectos de los hechos posteriores ocurridos después de la fecha de nuestro dictamen sobre esos estados financieros.

Los estados financieros condensados no incluyen todas las revelaciones previstas por 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 lo tanto, la lectura de los estados financieros condensados no sustituye la lectura de los estados financieros auditados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública, R.L. (COOPEMEP, R.L.).

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros condensados

La Administración es responsable de la preparación de los estados financieros condensados de acuerdo con los criterios establecidos para propósitos de ésta publicación sobre la información financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública, R.L. (COOPEMEP, R.L.).

Responsabilidad de los auditores

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros condensados con base en nuestros procedimientos, los cuales llevamos a cabo de acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría (NIA 810), *Trabajos para dictaminar sobre estados financieros condensados*.

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros condensados derivados de los estados financieros auditados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública, R.L. (COOPEMEP, R.L.) correspondientes al año terminado el 31 de diciembre de 2015, son consistentes en todos los aspectos importantes, con dichos estados financieros, de acuerdo con los criterios establecidos para propósitos de ésta publicación sobre la información financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública, R.L. (COOPEMEP, R.L.).

Otros asuntos

Los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública, R.L. (COOPEMEP, R.L.) para el año terminado el 31 de diciembre de 2014, fueron auditados por otros auditores, quienes expresaron una opinión sin salvedades sobre dichos estados financieros el 6 de febrero de 2015.

24 de febrero de 2016

San José, Costa Rica
Mynor Pacheco Solano
Miembro No. 4596
Póliza No. 0116 FIG 7
Vence el 30/09/2016

Timbre de ₡1000 de Ley 6663
adherido y cancelado en el original



KPMG, S. A., una sociedad anónima costarricense, es firma
miembro costarricense de KPMG International, una cooperativa
S.A.S.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS EMPLEADOS
DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA, R.L.
BALANCE GENERAL
Al 31 de diciembre de 2015 y 2014
(En colones sin céntimos)**

	2015	2014
ACTIVOS		
Disponibilidades	483.524.671	349.851.116
Efectivo	283.596.340	255.300.670
Banco Central	67.115.540	34.644.549
Entidades financieras del país	132.805.526	59.895.999
Otras disponibilidades	7.265	9.898
Inversiones en instrumentos financieros	10.146.190.216	8.512.911.409
Mantenidas para negociar	509.864.079	-
Disponibles para la venta	9.576.869.196	8.466.661.363
Productos por cobrar	59.456.941	46.250.046
Cartera de créditos	58.017.298.067	49.324.450.623
Créditos vigentes	57.449.740.156	49.670.099.596
Créditos vencidos	2.371.836.755	1.310.771.702
Créditos en cobro judicial	17.962.578	10.689.513
Productos por cobrar	144.856.914	87.112.201
(Estimación por deterioro)	(1.967.098.336)	(1.754.222.389)
Cuentas y comisiones por cobrar	48.629.283	6.703.264
Otras cuentas por cobrar	63.833.049	13.049.028
(Estimación por deterioro)	(15.203.766)	(6.345.764)
Bienes realizables	21.450.490	23.864.558
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos	98.362.897	109.342.128
(Estimación por deterioro)	(76.912.407)	(85.477.570)
Participaciones en el capital de otras empresas (neto)	29.372.754	21.397.070
Inmuebles, mobiliario y equipo (neto)	1.965.331.526	2.008.302.666
Otros activos	1.367.385.419	1.029.175.170
Activos intangibles (neto)	60.528.963	96.000.055
Otros activos	1.306.856.456	933.175.115
TOTAL DE ACTIVOS	72.079.182.426	61.276.655.876

Continúa

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS EMPLEADOS
DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA, R.L.
BALANCE GENERAL
Al 31 de diciembre de 2015 y 2014
(En colones sin céntimos)**

	2015	2014
PASIVOS Y PATRIMONIO		
PASIVOS		
Obligaciones con el público	29.909.156.569	22.985.724.746
A la vista	1.304.124.662	851.501.870
A plazo	27.686.342.791	21.433.318.016
Cargos financieros por pagar	918.689.116	700.904.860
Obligaciones con entidades	12.384.223.846	11.658.426.661
A plazo	10.849.948.614	11.631.355.897
Otras obligaciones con entidades	1.486.854.835	-
Cargos financieros por pagar	47.420.397	27.070.764
Cuentas por pagar y provisiones	4.049.796.288	3.368.646.308
Provisiones	1.009.680.412	926.973.258
Otras cuentas por pagar diversas	3.040.115.876	2.441.673.050
Otros pasivos	3.410.906.723	2.939.388.437
Ingresos diferidos	3.410.853.513	2.939.355.092
Otros pasivos	53.210	33.345
TOTAL DE PASIVOS	49.754.083.426	40.952.186.152
PATRIMONIO		
Capital social	16.955.155.602	15.910.226.699
Capital pagado	16.946.686.088	15.901.757.185
Capital donado	8.469.514	8.469.514
Ajustes al patrimonio	109.694.837	98.736.961
Superávit por revaluación de inmuebles	99.785.801	100.468.022
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez	(1.228.874)	(597.629)
Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos	3.487.985	(2.220.333)
Ajuste por valuación de participaciones en otras empresas	7.649.925	1.086.901
Reservas patrimoniales	3.907.637.617	3.127.290.128
Resultado del año	1.352.610.944	1.188.215.936
TOTAL DEL PATRIMONIO	22.325.099.000	20.324.469.724
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	72.079.182.426	61.276.655.876
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS		
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras	51.204.350.360	42.008.425.140
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras	3.796.026	-


Lic. Jorge Isaac Solano Rodríguez
Gerente General


Lic. Iván María Martínez Zúñiga
Contador General

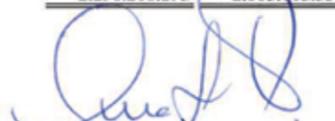

M.B.A. Ana Villalobos Villalobos
Auditora Interna

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS EMPLEADOS
DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA, R.L.
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL
Años terminados al 31 de diciembre de 2015 y 2014
(En colones sin céntimos)**

	Cifras Reclasificadas	
	2015	2014
Ingresos financieros		
Por disponibilidades	1.130.327	1.752.784
Por inversiones en instrumentos financieros	299.931.931	266.230.235
Por cartera de créditos	11.266.912.233	10.486.707.602
Por otros ingresos financieros	1.570.036.955	1.226.275.408
Total de ingresos financieros	13.138.011.446	11.980.966.029
Gastos financieros		
Por obligaciones con el público	2.883.099.592	2.230.594.422
Por obligaciones con entidades financieras	1.245.139.797	1.558.423.893
Por pérdidas por diferencias de cambio, neto	17.705.606	16.855.248
Por otros gastos financieros	38.333.553	37.153.912
Total de gastos financieros	4.184.278.548	3.843.027.475
Por estimación de deterioro de activos	892.875.740	1.129.402.003
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones	241.688.923	156.466.845
RESULTADO FINANCIERO BRUTO	8.302.546.081	7.165.003.396
Otros ingresos de operación		
Por comisiones por servicios	62.521.050	50.128.439
Por otros ingresos operativos	65.582.282	87.163.919
Total de ingresos de operación	128.103.332	137.292.358
Otros gastos de operación		
Por comisiones por servicios	40.784.776	44.429.263
Por bienes realizables	18.524.691	4.098.958
Por otros gastos operativos	510.889.261	337.827.060
Total otros gastos de operación	570.198.728	386.355.281
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO	7.860.450.685	6.915.940.473
Gastos administrativos		
Por gastos de personal	3.444.219.417	3.023.074.768
Por otros gastos de administración	2.023.288.421	1.790.758.787
Total gastos administrativos	5.467.507.838	4.813.833.555
RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD	2.392.942.847	2.102.106.918
Participaciones sobre la utilidad	107.682.428	94.594.811
RESULTADO DEL AÑO	2.285.260.419	2.007.512.107
OTROS RESULTADOS INTEGRALES		
Superavit por revaluación de inmuebles	(682.222)	(747.586)
Ajuste por valuación inversiones disponibles para la venta	-	464.059
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez	(631.245)	(597.629)
Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos	5.708.318	(2.220.333)
Ajuste por valuación de participación en otras empresas	6.563.025	704.912
Total otros resultados integrales	10.957.876	(2.396.577)
RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL AÑO	2.296.218.295	2.005.115.530


Lic. Jorge Isaac Solano Rodríguez
Gerente General


Lic. Ivannja Martínez Zúñiga
Contador General


M.B.A. Ana Villalobos Villalobos
Auditora Interna

HOMENAJE PÓSTUMO

El Consejo de Administración, Comité de Vigilancia, Comité de Educación y Bienestar Social, Tribunal de Elecciones, Gerencia General y colaboradores y colaboradoras de COOPEMEP R.L., lamentan profundamente el fallecimiento, en el 2015 de las siguientes personas:

Anabelle Alfaro Solano
Ana Cecilia Guevara Matarrita
Aristides Salvatierra López
Alba María Sánchez Trejos
Ana Mercedes Soto Meneses
Ana Lorena Valverde Torres
Ana Victoria Zúñiga Monge
Blanca Rosa Alvarado Araya
Bennett Elena Francis Francis
Berta Boniche Ugalde
Carlos Alberto Chacón Ortiz
Carlos Alberto Chaves Grijalba
Carlos Wady Li Piñar
Carmen Ercilia Mora Moya
Christian Naranjo Monge
Dilsia Murillo Contreras
Eneida Hernández Gutiérrez
Enid de los Ángeles Núñez Durán
Elizabeth Piñar Enríquez
Eliazar Rosales Arroyo
Eligia Ureña Solís

Félix de Jesús Castrillo Obregón
Flor María Pérez Calderón
Guadalupe Díaz Sequeira
Hermelinda Mantle Arbone
Hugo Soto Córdoba
Iris Fernández Campos
Jenny Beatriz Solano Coto
José Ángel Beita Quirós
Julia Marta Cárdenas Rosales
José Odilón Díaz Zúñiga
Johel Ortega Ortega
Julio Picado Rodríguez
Leonidas Duarte Quirós
Leonor Sirias Sirias
Lidia Matamoros Vargas
Lourdes María Sagot Fernández
Luz María Quirós Chaves
María Ángulo Bustos
María Daisy Villarreal Villarreal
María de los Ángeles Suarez Araya
María Gabriela Chavarría Araya

María Ivette González Estrada
María Victoria Hernández Sandí
Marlene Ferreto Soto
Mary Torres González
Mayerlyn Tencio Campos
Ofelia Alvarado Castro
Rafael Ángel Vega Díaz
Reinaldo Quesada Porras
Ricardo Valerín Aguilar
Roberto Vargas Guillén
Rosalba Paniagua Chacón
Ruth María Porras Castro
Sara María Hidalgo Castro
Teresa Murillo Castillo
Ulises Jaén Guadamúz
Víctor Manuel Naranjo Artavia
Víctor Miguel Umaña



Teléfono: 2295-0600
Fax: 2221-3945
www.coopemep.com
Apartado Postal: 5382-1000
San José, Barrio Amón, Ave. 11, Calle 0 y 1