

**LV** | Asamblea  
de Delegados y Delegadas  
MEMORIA INSTITUCIONAL 2016



San José de Costa Rica, julio, 2017

LV | Asamblea  
de Delegados y Delegadas  
MEMORIA INSTITUCIONAL 2016



San José de Costa Rica, julio, 2017

## Índice

- 3 Información institucional
- 5 Principios cooperativos
- 8 Presentación
- 9 Mensaje del Presidente del Consejo de Administración

### INFORME DE LABORES

- 10 Consejo de Administración
- 36 Gerencia General
- 68 Comité de Vigilancia
- 75 Comité de Educación y Bienestar Social
- 77 Tribunal de Elecciones
- 78 Auditoría Interna
- 80 Informe de los Auditores Públicos Independientes
- 86 Homenaje póstumo
- 87 Himno de Coopemep R.L.
- 87 Himno del Cooperativismo

## Información institucional

Alrededor de los años 1968-1969, 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, las personas fundadoras pensaron en el cooperativismo y en el ahorro, tomando en consideración que es el mejor 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, gradualmente, 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 COOPEMEP 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 invitó a todas las personas funcionarias 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 progreso social y económico de un número creciente de asociados.

## Principios Cooperativos

Los principios son normas por medio de las cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores, descritas así:

### ADHESIÓN ABIERTA Y VOLUNTARIA

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

### CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS ASOCIADOS

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus asociados, 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 asociados. En las Cooperativas de base, los asociados tienen igual derecho de voto (un asociado, un voto), mientras que en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.

### PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS

Los asociados 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 asociado. Los asociados 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 asociados 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 asociados. 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 asociados, 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 asociados 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 asociados.

## VALORES COOPERATIVOS

Responsabilidad social  
Solidaridad  
Honestidad

Transparencia  
Democracia  
Equidad e igualdad

## VALORES CORPORATIVOS

Excelencia  
Cultura de innovación

Compromiso  
Trabajo en equipo



## Presentación

En acatamiento a lo establecido en el Estatuto Social de Coopemep R.L. el Consejo de Administración presenta ante la máxima autoridad, la Asamblea General, la memoria anual institucional correspondiente al periodo comprendido del 1° de enero al 31 de diciembre de 2016.

En este informe se incluye las acciones realizadas por el Consejo de Administración detallando en cada punto aspectos como: la cantidad de sesiones realizadas ya sea ordinarias, extraordinarias o Conjuntas, se detalla los temas que fueron abordados en las sesiones Conjuntas, otros aspectos que se destacan en el documento están relacionadas a gestiones realizadas por este órgano director así como también, las capacitaciones en las que se ha participado, además en forma general se informa de las comisiones establecidas por Consejo de Administración, por Estatuto Social y normativa SUGEF, en cada uno de ellos se resaltan los logros alcanzados. Entre otros temas se hace referencia en forma general a las actividades del Consejo de Administración, y las representaciones en el movimiento cooperativo.

Adicionalmente, se brinda la información relacionada con el Balance Social Cooperativo herramienta esencial y complementaria al balance financiero de la institución, la información que contempla el Balance Social Cooperativo brinda la información relacionada con el cumplimiento de lo que es, la base del Cooperativismo: Los valores y Principios Cooperativos.

En un segundo apartado se presenta el informe de la Gerencia General en el que se incluye los informes de los Departamentos Crédito y Cobro, Financiero Contable, Gestión Integral de Riesgos, Departamento de Mercadeo y Servicios Solidarios, Negocios, Recursos Humanos, Servicios Administrativos, Tecnologías de

la información, Unidad de Cumplimiento, destacando los logros alcanzados así como información financiera relevante que toda persona asociada a Coopemep R.L. debe de conocer, se incluye el Estado de Resultados del periodo terminado al 31 de diciembre del 2016 y 2015.

Con relación al Comité de Vigilancia como órgano responsable entre otros aspectos de examinar, fiscalizar y controlar la actividad financiera, económica y contable de la Cooperativa, el cumplimiento estricto de la Ley, el Estatuto, los reglamentos, las decisiones del Consejo de Administración y de la Asamblea General, brinda el informe relacionado a las acciones apegadas a lo establecido según las atribuciones conferidas en el Estatuto Social.

El Comité de Educación y Bienestar Social incluye en el informe aspectos relacionados con la ejecución de los presupuestos de las reservas de Bienestar Social y Educación, además detalla la inversión realizada con algunos de los beneficios sociales que se brindan a las personas asociadas y familiares.

El Tribunal Electoral informa de las acciones realizadas antes del proceso electoral y luego de concluido este.

Se incluye la información relevante de los informes de la Auditoría Interna de Coopemep R.L. y los Informes de los Auditores Públicos Independientes.

Le invitamos a leer a detalle la información concerniente a Coopemep R.L. quien desde 1970 se ha caracterizado por ser una institución sólida en el sistema financiero con altos indicadores financieros, de rentabilidad, destacándose por su sentido de solidaridad, compromiso y ética en la gestión de cada uno de los órganos sociales y la administración.

## Mensaje del Presidente del Consejo de Administración

Estimados Cooperativistas,

El Cooperativismo de Ahorro y Crédito costarricense, se ha visto en la necesidad de orientar la toma de decisiones guiadas hacia una gestión dentro de un marco de riesgos, entendiendo por riesgos: "la posibilidad de que ocurra un evento adverso a los intereses de la colectividad".

El Consejo de Administración y las áreas estratégicas de la Cooperativa elaboró y aprobó el Plan Estratégico y Operativo de Coopemep R.L. no solamente con el objetivo del cumplimiento normativo, sino además se orientó a la satisfacción de necesidades individuales.

Se ejerció un control en todas las gestiones que se realizan, la cultura de riesgo ha permeado a todos los niveles de la institución y se ha promovido esta cultura a las personas asociadas mediante diferentes estrategias.

El próximo año se cumplen 47 años de la fundación de Coopemep R.L., tenemos una Cooperativa moderna, innovadora, rentable, transparente, protagonista en los servicios financieros, sociales con conciencia y carácter social, avanzando día a día "sin temor pero con cautela" ante los embates del mercado, pero con el firme deseo del cumplimiento de todas las disposiciones legales y de gobernabilidad aprobadas por los diferentes órganos de supervisión de la actividad financiera.

Coopemep R.L. ha generado durante los últimos años diferentes políticas y estrategias para fortalecer las reservas, provisiones y estimaciones, que permitan la sostenibilidad de la empresa en el tiempo. La modernización tecnológica está dando los resultados esperados, tenemos la tarjeta de débito y para el año 2018 se espera contar con la página transaccional que sea competitiva, eficiente y segura para todas las operaciones financieras y sociales que gestionen las personas asociadas.

Los excedentes obtenidos han sido el resultado de una buena planificación presupuestaria, proyecciones de colocación y la eficiencia operativa.

Las personas colaboradoras e integrantes de los órganos sociales han realizado un trabajo comprometido con la calidad, la reducción de trámites y generación de nuevos servicios de forma gradual, la Cooperativa sigue con paso firme,

Agradecemos la labor cumplida; a todas las personas que de una u otra forma contribuyen al engrandecimiento de esta gran institución.

Gracias a los colaboradores, proveedores, organismos cooperativos, dirigentes, asociadas y asociados, por la fidelidad, confianza depositada.

**Carlos Humberto Montero Jiménez, MBA**

Presidente Consejo de Administración, Coopemep R.L.



## Informe de labores del Consejo de Administración

"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...."



### Consejo de Administración

Primera fila (de izquierda a derecha): Bach. Juan Carlos Ruiz Carranza, **VOCAL I** • Lic. Gilberto Chaves Jaén, **VOCAL II** • Lic. Mario Alberto Nájera Villalobos, **SUPLENTE II** • Lic. José Manuel Pereira Ortiz, **VOCAL IV** • Segunda fila (de izquierda a derecha): Carlos Humberto Montero Jiménez, **MBA, PRESIDENTE** • Gina Patricia Salas Fonseca, **MSc., SECRETARIA** • Lic. Kenneth Vargas Cárdenas, **VICEPRESIDENTE** • María del Carmen Marín Miranda, **MSc., VOCAL III** • Randall Durante Calvo, **MSc., SUPLENTE I** (ausente)

### ASPECTOS GENERALES

Para el cumplimiento de lo establecido en la Ley de Asociaciones Cooperativas, el Estatuto Social, la normativa interna y lo solicitado por la Súper Intendencia de Entidades Financieras (en adelante SUGEF), el Consejo de Administración ha realizado diferentes acciones de las cuales se detallan:

#### Sesiones realizadas por el Consejo de Administración

El Consejo de Administración ejecuta diferentes reuniones para el periodo del 2016 un total de 402 sesiones entre ellas: sesiones de integración, ordinarias, extraordinarias y conjuntas en cada una de estas sesiones se trataron temas específicos de los cuales se mencionan los siguientes:

En las sesiones ordinarias se conocen y analizan aspectos generales relacionados con informes varios que presenta la Gerencia, se conocen los temas tratados en cada una de las comisiones y comités así como las recomendaciones al Consejo de Administración avances del POA entre otros. En sesiones Extraordinarias se conocen y analizan los informes de los departamentos de: Crédito y Cobro, Financiero-Contable, Negocios, Recursos Humanos, Tecnología de la información, Servicios Administrativos y Auditoría Interna.

#### Sesiones Conjuntas

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

Se realizó el seguimiento y atención a los acuerdos y mociones presentadas y aprobadas en la LIV Asamblea General del 2016, así como la atención de las recomendaciones realizadas al Consejo de Administración por el Comité de Vigilancia presentadas en la Memoria Anual 2015:

Recomendaciones al Consejo de Administración por el Comité de Vigilancia:

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

- Durante el 2016 se ejecutaron reuniones o sesiones de trabajo para el análisis de productos que satisfagan las necesidades de las personas asociadas entre ellas la atención al público, promociones, tarjeta de débito.

#### - Promover líneas de crédito, según los intereses de las regiones.

- Se ha realizado la divulgación en las diferentes regiones del país de las líneas credenciales institucionales, que cumplan con las políticas institucionales y del ente regulador.

#### - Fortalecer las políticas económicas y financieras que han permitido los buenos resultados.

- Tal y como lo ha recomendado el comité de Vigilancia nos hemos dado a la tarea de fortalecer las políticas económicas y financieras, mediante diferentes estrategias que han permitido obtener buenos resultados que se reflejan en los Estados Financieros.

### Sesiones realizadas

Integración	1
Ordinaria <sup>(1)</sup>	49
Extraordinaria <sup>(2)</sup>	17
Conjunta <sup>(3)</sup>	7
Ordinaria <sup>(4)</sup>	73

<sup>(1)</sup> En las sesiones ordinarias se contó con la participación y la subgerencia (a partir del III trimestre).

<sup>(2)</sup> Participaron funcionarios y la Gerencia.

<sup>(3)</sup> En estas sesiones participaron los miembros de los Órganos Sociales.

<sup>(4)</sup> Reuniones de comisiones y comités.

- Continuar con el apoyo y fortalecimiento del desarrollo de la plataforma de servicios.

- Se ha dado el debido seguimiento al avance y desarrollo del proyecto de la Plataforma de Servicios el cual va a permitir brindar más y mejores servicios a las personas asociadas.

■ CUADRO 1:

SESIONES CONJUNTAS  
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN  
ÓRGANOS SOCIALES

FEBRERO	ABRIL	JUNIO	AGOSTO	OCTUBRE	DICIEMBRE
Capacitación trabajo en equipo.	Informe de Gobierno Corporativo	Análisis de temas a tratar en Asamblea general de delegados.	Capacitación Política Seguridad de la información	Capacitación Ley 8204	Presupuesto 2017
Avance de cumplimiento del PAO -2015					
Informe CYGNUS	Sensibilización de Conceptos de Riesgo	Capacitación Riesgo Reputación	Informe CYGNUS	Capacitación Riesgo Operativo	Capacitación de Control Interno
	Capacitación Protocolo de Asalto	Informe Juventud Coopemep	Filosofía y Doctrina Cooperativa		
Capacitación Análisis de Estados Financieros	Avance de cumplimiento del PAO -2016	Capacitación Riesgos	Avance de cumplimiento del PAO -2016	Gestión Documental y Funciones del CISED	Avance de cumplimiento del PAO -2016
			Informe Clima Organizacional	Sistemas de Calidad - MODELCOOP/	
Asuntos varios	Asuntos varios	Asuntos varios	Asuntos varios	Asuntos varios	Asuntos varios

a) Información de los integrantes del Consejo de Administración

El Consejo de Administración está conformado por los siguientes integrantes:

■ CUADRO 2:

INTEGRANTES  
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Nombre	Cargo en el Consejo de Administración
Montero Jiménez, Carlos Humberto	Presidente
Vargas Cárdenas, Kenneth	Vice - Presidente
Salas Fonseca, Gina Patricia	Secretaria
Ruiz Carranza, Juan Carlos	Vocal I
Chaves Jaén, Gilberto	Vocal II
Marín Miranda, María del Carmen	Vocal III
Pereira Ortiz, José Manuel	Vocal IV
Durante Calvo, Randall	Suplente I
Nájera Villalobos, Mario Alberto	Suplente II

b) Variaciones que se han producido en el periodo

Con relación a las variaciones que se han producido en el Consejo de Administración para el periodo establecido son las que se detallan:

• Nuevos ingresos

Para el periodo 2016 los nuevos ingresos son:

■ CUADRO 3:

NUEVOS INGRESOS  
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Nombre	Cargo en el Consejo de Administración	Fecha de último nombramiento
Nájera Villalobos, Mario Alberto	Suplente I	16 de julio del 2016

• Salidas

Para el periodo 2016 las salidas de directivos en el Consejo de Administración son los siguientes:

■ CUADRO 4:

SALIDAS  
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Nombre	Cargo en el Consejo de Administración	Fecha de último nombramiento
Araya Cascante, Haydée	Suplente I	22 de julio del 2013

• Cambios

Para el periodo 2016 los cambios a lo interno del Consejo de Administración se detallan seguidamente:

■ CUADRO 5:

CAMBIOS A LO INTERNO  
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Nombre	Cargo en el Consejo de Administración Periodo 2015	Cargo en el Consejo de Administración Periodo 2016
Montero Jiménez, Carlos Humberto	Presidente	Presidente
Marín Miranda, María del Carmen	Vice - Presidente	Vocal III
Salas Fonseca, Gina Patricia	Secretaria	Secretaria
Vargas Cárdenas, Kenneth	Vocal I	Vice - Presidente
Chaves Jaén, Gilberto	Vocal II	Vocal II
Ruiz Carranza, Juan Carlos	Vocal III	Vocal I
Pereira Ortiz, José Manuel	Vocal IV	Vocal IV
Durante Calvo, Randall	Suplente II	Suplente I
Nájera Villalobos, Mario Alberto		Suplente I

\*Electo el 16 de julio del 2016

● **Integrantes del Consejo de Administración que asumen cargos de administración o directivos con organismos de segundo grado y entidades sociales**

En el siguiente cuadro se detalla aquellas personas directivas del Consejo de Administración que ocupan puestos en otras entidades que forman parte del mismo grupo vinculado son los siguientes:

■ **CUADRO 6:  
REPRESENTACIÓN DE COOPEMEP  
EN ORGANISMOS DE SEGUNDO GRADO  
Y ENTIDADES SOCIALES**

ENTIDADES	
UNACOOP R.L.	FECOOPSE R.L.
C.C.H.	CCC - CA
CENECOOP	UNACOOP R.L.
URCOOPA	COSEGUROS

**Gestiones varias**

- **Participación en capacitaciones:** entre las temáticas se mencionan: Seguridad de la Información, Ley General de Control Interno 8292, Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas en el Extranjero (FACTA), Gobierno Corporativo, Normativa interna, reglamentos del ente regulador, Sistemas de Gestión, Gestión Integral de riesgos, Control Interno.
- **Entrega de informe de Gobierno Corporativo:** durante los meses de marzo a junio se realizó la presentación del Informe de Gobierno Corporativo en cada una de las sucursales, contando con una cantidad importante de participación de personas asociadas.
- **Proyección internacional:** la Cooperativa se ha proyectado a nivel internacional ganando un premio a nivel internacional, facilitar las transacciones entre las personas asociadas y la cooperativa, así como ofrecer seguridad y protección a los datos, permitió que Coopemep R.L. mediante la herramienta "Cygnus Solidario" obtuviera el premio Ingenio Colombia 2016, software que fue implementado por Coopemep. El galardón fue entregado en Bogotá, Colombia, en el marco de los premios Ingenio 2016, los cuales reconocen las iniciativas más innovadoras del sector de Tecnologías de la Información en ese país.

**COMISIONES Y COMITÉS**

Para el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), el Reglamento de Gobierno Corporativo, lo establecido en las políticas, reglamentos, Estatuto Social de Coopemep R.L. y el cumplimiento con los objetivos del Plan Estratégico y Plan Anual Operativo, lo mismo que al Plan Anual el Consejo de Administración, así como

lo establecido por la Asamblea General de Delegados, el Consejo de Administración de Coopemep R.L. ha conformado una serie de comités y comisiones de apoyo, son coordinados por miembros del Consejo y participan integrantes de los otros Órganos Sociales, Gerencia y colaboradores de la Cooperativa, se detallan las comisiones y comités:



■ **COMISIÓN ADMINISTRATIVA**

Miembros	Cargo
Salas Fonseca, Gina Patricia	Coordinadora
Marín Miranda, María del Carmen	Representante del Consejo
Jiménez Fallas, Marla	Representante administración
Acevedo Ruiz, Ana Ruth	Comité de Vigilancia

**Sesiones durante 2016**

Ordinarias	37
Extraordinarias	14

**Observaciones**

La comisión no cuenta con miembros independientes.

**Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2016:**

En las sesiones de trabajo se realizaron revisiones, propuestas de modificaciones, y análisis de los diferentes documentos, se realizaron 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 Reformas a la normativa de la Asamblea General Ordinaria de Delegados, Plan Estratégico y Plan Anual Operativo 2016, Manual de Puestos, Organigrama, entre otros.

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

■ **Reglamentos de:** Gastos de Viaje y Transporte, Comisión Editorial, Orden para los Cuerpos Directivos, Fondo Contingencia, Fondode Ayuda Social (FAS)-, Fondode 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.

■ **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.

■ **COMISIÓN DE CRÉDITO**

Miembros	Cargo
Vargas Cárdenas, Kenneth	Coordinador
Chaves Jaén, Gilberto	Representante del Consejo Administración
Rodríguez Sandoval, Tháis	Representante del Consejo Administración
Ruiz Carranza, Juan Carlos	Representante del Consejo Administración
León Ulate, José Ariel	Jefe Depto. Crédito y Cobro

**Sesiones durante 2016**

Ordinarias	31
Extraordinarias	5

**Observaciones**

La comisión no cuenta con miembros independientes.

**Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2016:**

- Revisión de asuntos delegados por el Consejo de Administración.
- Análisis y revisión del Reglamento de Crédito.
- Presentación de propuestas de modificación al Reglamento de Crédito.
- Cumplimiento de lo establecido en el Plan de Trabajo del Comité de Crédito.
- Aprobación de solicitudes de crédito según rango de aprobación.
- Análisis de casos especiales (correspondencia recibida).
- Revisión del plan anual de trabajo del comité de crédito.
- Análisis y revisión de la Política de Crédito.
- Análisis y revisión del Reglamento de Crédito y del Reglamento del Comité de Crédito.
- Análisis de diferentes solicitudes de crédito tanto de asociados como de directivos y funcionarios.

■ **COMISIÓN FINANCIERA**

Miembros	Cargo
Montero Jiménez, Carlos Humberto	Coordinador
Pereira Ortiz, José Manuel	Representante del Consejo Administración
Solano Rodríguez, Jorge Isaac	Gerrente
Meléndez Paniagua, Yahairo	Representante de la Administración / Secretario
Jiménez Fallas, Marla	Representante de la Administración

**Sesiones durante 2016**

Ordinarias	42
Extraordinarias	2

**Observaciones**

La comisión no cuenta con miembros externos.

**Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2016:**

- Revisión del Planes anuales Operativos (PAO).
- 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.
- Plan Estratégico de la Institución.
- Análisis de los esquemas salariales presentados por la administración y su impacto presupuestario.
- La política para la fijación de tasas de interés para ahorros.
- Análisis de proyectos de infraestructura.
- Recomendación de contrataciones.
- Avalar compra menor en conjunto con la gerencia para proyectos de infraestructura.
- Análisis de cotizaciones.
- Análisis de inversiones versus presupuesto.

- Presentación de informes de avance y establecimiento de controles sobre el avance de obras, versus lo contratado.
- Analizar y recomendar los cambios en los proyectos.
- Visitas de campo a los proyectos.
- Coordinar con las áreas involucradas los proyectos.
- Reuniones periódicas con los encargados de obras.
- Apalancamiento financiero.
- Margen de intermediación.
- 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.
- Cumplimiento de las recomendaciones de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) para el Consejo de Administración y la Gerencia.
- Seguimiento a las recomendaciones de la auditoría interna y externa.
- Ficha CAMELS
- La rentabilidad, patrimonio, calce de plazos, morosidad.
- Evolución de las tasas de interés pasivas para el sector cooperativo, sector privado y público.
- Licitaciones y compras varias.
- Estudios de factibilidad para la apertura de sucursales.
- Proyecciones de ingresos y gastos del período.
- Cartas de gerencia (Auditoría Externa).

▪ **COMISIÓN ASAMBLEA GENERAL**

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

**Sesiones durante 2016**

Ordinarias	12
Extraordinarias	0

**Observaciones**

La comisión no cuenta con miembros independientes.

**Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2016:**

- Coordinación de diferentes actividades entre ellas las asambleas regionales para la entrega del Informe anual de Gobierno Corporativo.
- La Asamblea General de Delegados
- Coordinación y organización de las diferentes actividades para la celebración del aniversario de la Cooperativa, en cada una de las sucursales.

- Se recomendó 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.
- Se procedió a recomendar al Consejo de administración la línea a seguir en materia de publicación lo relacionado con la:
  - Revista ENTRE NOS
  - Boletín Informativo de Coopemep R.L.
  - Calendario anual
  - Contenido 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 de la pauta regular en diferentes medios impresos tradicionales, tanto gremiales como regionales; Coopemep R.L. profundiza su presencia de marca en diferentes medios radiales (Radio Columbia, Monumental, Panorama - CANARA), redes sociales y pauta digital (waze, nación.com).

▪ **COMITÉ AUDITORÍA**

Miembros	Cargo
<b>Montero Jiménez, Carlos Humberto</b>	Coordinador
<b>Chaves Jaén, Gilberto</b>	Representante del Consejo Administración
<b>Alvarado Gamboa, Flora</b>	Secretaría

**Sesiones durante 2016**

Ordinarias	11
Extraordinarias	0

**Observaciones**

El Comité no cuenta con miembros independientes.

**Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2016:**

- Se revisó periódicamente antes de su remisión al Consejo de Administración, la información financiera: Informe de Auditoría Externa, los informes complementarios y la Carta de Gerencia.
- Se veló por el cumplimiento del procedimiento de aprobación de los estados financieros internos y auditados.
- Se analizó verificó que los oferentes de las firmas auditoras cumplieran con los requisitos establecidos por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.
- Se dio seguimiento al cumplimiento de las labores de la Auditoría Externa según lo establecido en el contrato.
- Se revisó y actualizó el Reglamento del Comité de Auditoría ajustándolo a las Normas de Calidad.
- Se dio permanente seguimiento a las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, Externa y la Superintendencia.
- Seguimiento al Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna y se realizaron las recomendaciones respectivas.
- Se recomendó al Consejo de Administración la terna para la escogencia del Despacho de Auditoría Interna.

- Se recomendó al Consejo de Administración la contratación de la firma auditora y las condiciones de la contratación.
- Se conoció y analizó los resultados de las evaluaciones de la efectividad y confiabilidad de los sistemas de información y procedimiento de control interno.

#### COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

Miembros	Cargo
<b>Pereira Ortiz, José Manuel</b>	Coordinador
<b>Vargas Cárdenas, Kenneth</b>	Representante del Consejo Administración
<b>Chaves Jaén, Gilberto</b>	Representante del Consejo Administración
<b>Solano Rodríguez, Jorge Isaac</b>	Gerente General
<b>Ramírez Ruíz, Óscar</b>	Jefe del Departamento de Negocios, representante de alto nivel de la Administración
<b>Salazar Soto, Pamela</b>	Oficial de Cumplimiento
<b>Valverde Vizcaíno, Carmen</b>	Oficial de Cumplimiento adjunto

#### Sesiones durante 2016

Ordinarias	5
Extraordinarias	0

#### Observaciones

El Comité no cuenta con miembros externos.

#### Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2016:

- Plan Anual Operativo de la Unidad de Oficialía de Cumplimiento
- Acuerdos emitidos por el Consejo de Administración.
- 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.
- Remisión exitosa y oportuna de los XML 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.
- Revisión y aprobación del Instructivo para Actualización de Datos del Asociados.
- Atención a las alertas:
  - Operaciones transaccionales efectuadas por los asociados y colaboradores.
  - Personas Expuestas Políticamente.
  - Asociados con calificación de alto riesgo.
  - Listas de referencias.
- Seguimiento a las acciones tomada por la Administración con relación a las recomendaciones emitidas por la Oficialía de Cumplimiento.
- 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.
- 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.
- Informes de operaciones inusuales y sospechosas.

#### COMITÉ DE RIESGOS

Miembros	Cargo
<b>Montero Jiménez, Carlos Humberto</b>	Coordinador, miembro del Consejo Administración
<b>Pereira Ortiz, José Manuel</b>	Representante del Consejo Administración
<b>Chaves Jaén, Gilberto</b>	Suplente, miembro del Consejo Administración
<b>Solano Rodríguez, Jorge Isaac</b>	Gerente General
<b>Chaves Vásquez, Yessenia</b>	Secretaria, Jefe Departamento Gestión Integral de Riesgos
<b>Izabá Mena, German</b>	Asesor externo, miembro independiente

#### Sesiones durante 2016

Ordinarias	15
Extraordinarias	10

#### Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2016:

- Análisis de los cambios normativos propuestos y su impacto en la entidad.
- Impulsar, por medio de actividades interactivas y didácticas propuestas por el Departamento de Gestión Integral de Riesgos, la generación de cultura y sensibilización en materia de riesgos dentro de la Cooperativa.
- Actualización y revisión de las responsabilidades de las diferentes unidades y órganos participantes en el proceso de gestión de cada riesgo.

- Propuestas de temas y actividades de capacitación para los directivos, funcionarios y asociados (as) de la Cooperativa.
- Actualización de los manuales, políticas y de las metodológicas 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.
- Análisis de valoración de riesgos de nuevos proyectos y nuevos productos y servicios.
- 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.
- Aprobación de cronograma de fechas, para que las Jefaturas de los departamentos presenten a este Comité avances en la gestión de riesgos de sus áreas.
- Recomendar al Consejo de Administración la actualización del Manual de Administración de Crisis de Opinión Pública, con sus respectivas capacitaciones y material didáctico.
- Valoración de nuevas metodologías y herramientas a incorporar en la medición de los diferentes riesgos.
- 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.
- Seguimiento constante del comportamiento de las principales variables macroeconómicas y su posible impacto en la Cooperativa.
- Seguimiento a la evaluación de riesgos de la implementación de nuevos productos y proyectos.

■ **COMITÉ TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

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

**Sesiones durante 2016**

Ordinarias	9
Extraordinarias	0

**Observaciones**

El Comité no cuenta con miembros independientes.

**Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2016:**

- Elaboración del Plan de Trabajo del Comité de TI.
- Alquiler de Enlaces Redundantes para sucursales.
- Renovación de contratos de Leasing.
- Varias propuestas de renovación de licenciamiento.
- Infraestructura de Seguridad recomendada para soportar nuevos servicios.
- Propuesta Adquisición de Plataforma de Colaboración.
- Información periódica al Comité de Informática y Comité de Riesgos, sobre el avance en las acciones definidas para atender las vulnerabilidades detectadas en evaluación de Riesgos de TI.
- 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.
- Presentación por parte de Jefatura de TI de resultados obtenidos en Autoevaluación de la Gestión de TI (24-00) remitida a la SUGEF junto con resultados de la Gestión del Negocio.
- Seguimiento a Proyecto Integral de Renovación de la Plataforma Tecnológica de Coopemep R.L.

■ **COMISIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL**

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

**Sesiones durante 2016**

Ordinarias	22
Extraordinarias	0

**Observaciones**

La comisión no cuenta con miembros independientes.

**Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2016:**

- Modificación del Reglamento de Fondo de Fondo Mutual.
- Modificación del Reglamento de Fondo de Ayuda Social.
- Velar por la aplicación del Reglamento del Fondo Mutual.
- Velar por la aplicación del Reglamento del Fondo de Ayuda Social.
- Análisis y aprobación de casos referidos por sucursales.
- Velar por la aplicación del Reglamento del Fondo Mutual.
- Seguimiento en los tiempos de respuesta en la entrega de ayudas aprobadas.
- Consultas legales, con el propósito de sustentar criterios.

- 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 20 Rincones Ecológicos a Centros Educativos

■ **COMITÉ EMPRENDEDURISMO Y GÉNERO**

Miembros	Cargo
<b>Montero Jiménez, Carlos Humberto</b>	Coordinador
<b>Marín Miranda, María del Carmen</b>	Representante del Consejo Administración
<b>Ruiz Carranza, Juan Carlos</b>	Representante del Consejo Administración
<b>Rivera Solano, Inés</b>	Representante Comité de Educación y Bienestar Social
<b>Murillo Cruz, Carlos</b>	Representante Comité de Vigilancia
<b>García Andrade, Dannay</b>	Secretaria. Representante de la Administración

**Sesiones durante 2016**

Ordinarias	13
Extraordinarias	1

**Observaciones**

El Comité no cuenta con miembros independientes.

**Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2016:**

- Se conoció y revisó los informes mensuales de Cooperativas Estudiantiles y se tomó acuerdos que se elevaron al Consejo de Administración sobre puntos importantes para el accionar de esta área.

- Se logró durante el año 2016 el ahorro estudiantil la suma de: ₡ 300.956.198.
- Se desarrolló una campaña para impulsar e incentivar la cultura de ahorro en los estudiantes asociados a las cooperativas estudiantiles.
- Se apoyó 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) y EXPOINGENIERÍA.
- Se elevó a conocimiento del Consejo de Administración los acuerdos relacionados con la temática de Género.
- Se impulsó la participación de Coopemep R.L. en las sesiones de las Comisiones de Cooperativismo Escolar (CODECOOES).
- Apoyar al departamento de Mercadeo y Servicios Solidarios con el proyecto de Juventud Cooperativa.
- Apoyar al departamento de Crédito y Cobros con el proyecto Mypes, colaborando en las capacitaciones a los asociados emprendedores.
- Se elaboran diseños de Libretas de ahorro llamativos para la población de los jóvenes y niños.
- Se elabora un planificador para los estudiantes.

#### COMISIÓN INVERSIONES

Miembros	Cargo
<b>Montero Jiménez, Carlos Humberto</b>	Coordinador
<b>Solano Rodríguez, Jorge</b>	Gerente
<b>Sanabria Sánchez, Adrián</b>	Representante de la Administración
<b>Valladares Ugalde, Andrea</b>	Secretaria.

#### Sesiones durante 2016

Ordinarias	12
Extraordinarias	47

#### Observaciones

La comisión no cuenta con miembros independientes.

#### Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2016:

- Valoración y control de las inversiones, revisión de indicadores financieros y tasas pasivas para recomendar las variaciones de tasas y la valoración de rendimientos.
- Revisión de la política de inversiones para la gestión del portafolio de inversiones de la Cooperativa.
- Presentar al Consejo de Administración un informe mensual del estado del portafolio de inversiones.
- Revisión una vez al año de la política y los procedimientos requeridos para la ejecución de las inversiones.
- Evaluar semestralmente a los Puestos de Bolsa y Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión que se encuentran autorizados.

#### COMISIÓN CALIDAD - MODELCOOP

Miembros	Cargo
<b>Salas Fonseca, Gina</b>	Coordinadora
<b>Ruiz Carranza, Juan Carlos</b>	Representante Consejo Administración
<b>Chaves Jaén, Gilberto</b>	Representante Consejo Administración
<b>Esquivel Barrantes, Gladys</b>	Representante Comité de Educación y Bienestar Social
<b>Murillo Cruz, Carlos Francisco</b>	Representante Comité de Vigilancia
<b>Ramírez Ruiz, Óscar</b>	Jefe de Negocios
<b>Madrigal Fallas, Alexandra</b>	Servicios administrativos

#### Sesiones durante 2016

Ordinarias	12
Extraordinarias	1

#### Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2016:

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

#### COMISIÓN CORE

Miembros	Cargo
<b>Montero Jiménez, Carlos Humberto</b>	Coordinador
<b>Solano Rodríguez, Jorge Isaac</b>	Gerente
<b>Sanabria Sánchez, Adrián</b>	Gerente de Proyecto
<b>Jiménez Cordero, Daisy</b>	Jefatura de T.I.
<b>Saborío Montero, Ronald</b>	Asesor de proyecto CYGNUS
<b>Guillén Arias, Paola</b>	Administrador del proyecto

#### Sesiones durante 2016

Ordinarias	19
Extraordinarias	0

#### Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2016:

- Hacer seguimiento al desarrollo del proyecto en su conjunto.
- Decidir los aspectos que no estén dentro de las facultades del Comité Técnico.
- Evaluar y definir los aspectos que modifiquen el cronograma de actividades integral del proyecto o que puedan interrumpir el proyecto de modernización tecnológica o su puesta en operación.
- Definir las relaciones contractuales entre ETHOS y Coopemep.
- Dirigir y coordinar las actividades y responsabilidades de los gerentes de proyecto CYGNUS.
- Aprobar el cronograma de implantación del software CYGNUS SOLIDARIO y los ajustes al mismo.
- Evaluar y decidir sobre los informes presentados por las gerencias del proyecto CYGNUS.
- Reasignar funciones actuales de Usuarios Clave a otros funcionarios para cubrir el trabajo normal diario.
- Dirimir las diferencias que no sean resueltas por el Comité Técnico y definir cursos de acción.

■ **COMISIÓN DE ESTUDIOS**

Miembros	Cargo
<b>Marín Miranda, María del Carmen</b>	Coordinadora Representante Consejo Administración
<b>Vargas Cárdenas, Kenneth</b>	Representante Consejo Administración
<b>Álvarez Hernández, Arlene</b>	Representante de funcionarios
<b>Jiménez Romero, Ericka</b>	Representante de funcionarios
<b>Meléndez Paniagua, Yahairo</b>	Representante de la Gerencia
<b>León Ulate, José Ariel</b>	Representante de funcionarios
<b>Espinoza Prado, Eugenio</b>	Representante Comité de Vigilancia

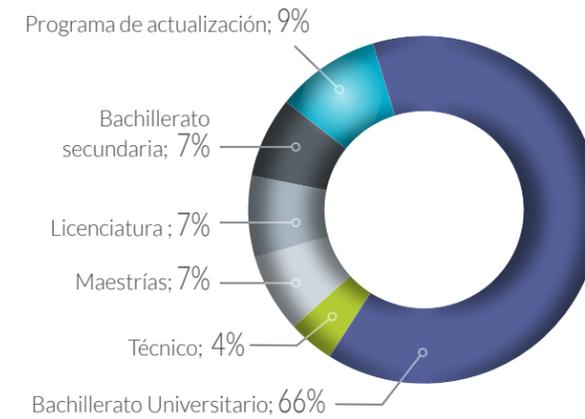
**Sesiones durante 2016**

Ordinarias	13
Extraordinarias	0

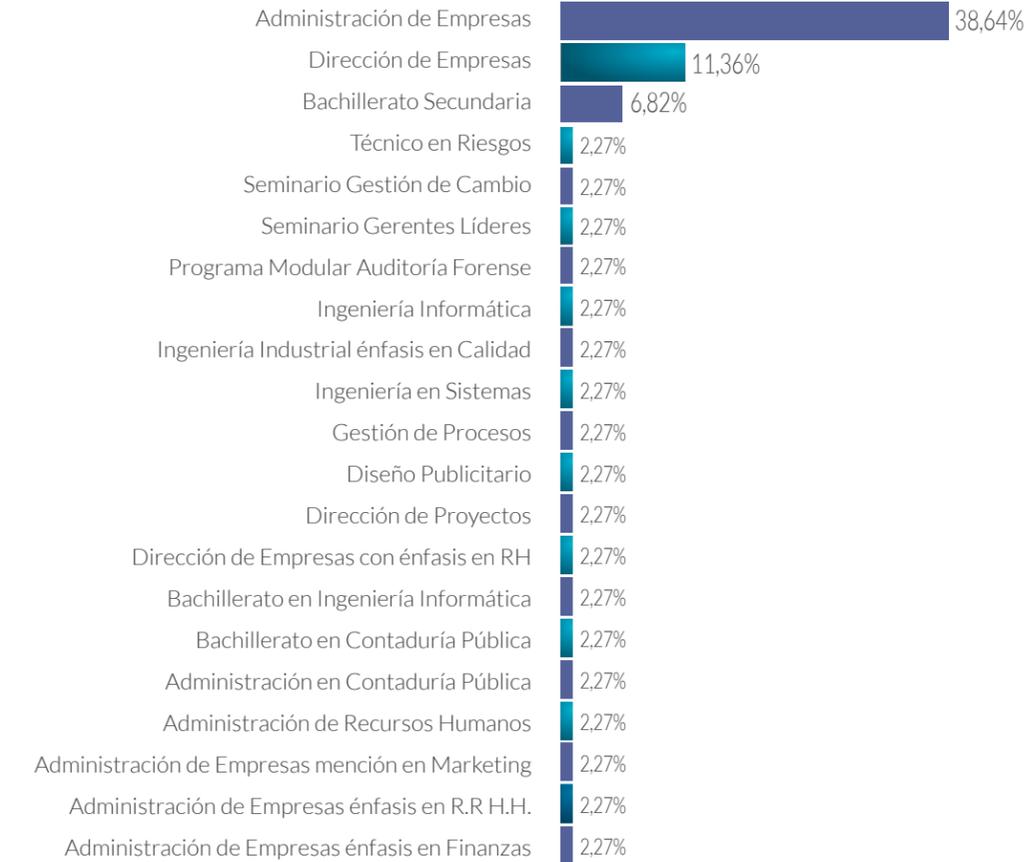
■ **Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2016:**

- Se evidencia disminución en el porcentaje de beca otorgadas para cada grado académico, por diversos motivos, dentro de los cuales se puede mencionar: las salidas del personal becado durante el periodo 2015 (dejan de formar parte del periodo 2016), otros finalizaron los programas de estudio y finalmente el departamento de Recursos Humanos procura realizar las contrataciones de personal cumpliendo con cada uno de los requisitos solicitados en el perfil de puestos.

■ **Grados académicos becados**

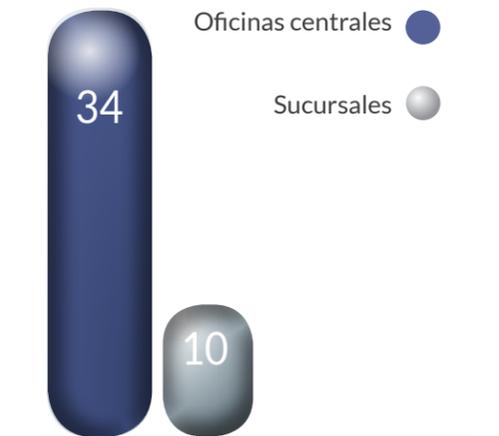


■ **Carreras becadas en el 2016**



Durante el periodo 2016, no se graduó ningún becado.

■ **Distribución de becados por ubicación**



El otorgamiento de becas, beneficia tanto a las personas colaboradoras de Oficinas Centrales como de diversas Sucursales.

■ **COMITÉ INSTITUCIONAL DE SELECCIÓN Y ELIMINACIÓN DOCUMENTAL**

Miembros	Cargo
<b>Ruiz Carranza, Juan Carlos</b>	Coordinador
<b>Ramírez Brenes, Joan</b>	Administración
<b>Leighton Sancho, Olga María</b>	Invitado
<b>Vargas Prado, Mario</b>	Invitado
<b>Sesiones durante 2016</b>	
Ordinarias	3
Extraordinarias	0

**Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2016:**

- Nombramiento y participación de personas asociadas como invitados 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**

*“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 7: BALANCE SOCIAL COOPERATIVO 2016 - 2015**

PRINCIPIOS COOPERATIVOS	EJERCICIO 2016	AL 31 DE DICIEMBRE 2015
<b>Principio I. ADHESIÓN ABIERTA Y VOLUNTARIA</b>		
<b>Total de personas asociadas al 31 de diciembre</b>	<b>20.384</b>	<b>18.526</b>
Ingreso de nuevos asociados	1.858	4.286
Renuncias de personas asociadas en el período	2.635	2.758
<b>Cambios de estado de la membresía</b>		
Renuncias	2.635	2.758
Expulsiones	0	0
Fallecimiento	86	16
Suspensiones	0	0
<b>COMPOSICIÓN DE LA MEMBRESÍA SEGÚN GÉNERO Y ESTADO CIVIL</b>		
Hombres	7.388	6.310
Mujeres	12.684	11.911
Instituciones-personas jurídicas	312	305
<b>Total</b>	<b>20.384</b>	<b>18.526</b>
<b>Hombres</b>		
Casado	3.543	3.038
Divorciado	623	525
Soltero	2.428	2.112
Unión Libre	686	536
Viudo	108	98
<b>Mujeres</b>		
Casada	5.508	5.274
Divorciada	1.741	1.609
Soltera	4.182	3.851
Unión Libre	650	596
Viuda	602	579

PRINCIPIOS COOPERATIVOS	EJERCICIO 2016	AL 31 DE DICIEMBRE 2015
<b>Principio II. CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS ASOCIADOS</b>		
<b>PARTICIPACIÓN EN ASAMBLEAS</b>		
Reuniones Regionales	653	510
Personas delegadas propietarias y suplentes presentes en Asamblea Ordinaria	240	277
Personas asociadas presentes en Asamblea Ordinaria	85	100
Inversión en Asamblea Ordinaria	68.277.015	54.309.767
Inversión en Reuniones Regionales	14.173.980	21.598.632
<b>Total de inversión</b>	<b>82.450.995</b>	<b>75.908.399</b>
<b>ACCESO A CARGOS DIRECTIVOS Y ELECTORALES</b>		
<b>Consejo de Administración:</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
Hombres	7	6
Mujeres	2	3
<b>Comité de Vigilancia:</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
Hombres	2	2
Mujeres	3	3
<b>Comité de Educación:</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
Hombres	1	1
Mujeres	4	4
<b>Tribunal Electoral:</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
Hombres	2	2
Mujeres	1	1
<b>Total hombres</b>	<b>12</b>	<b>11</b>
<b>Total mujeres</b>	<b>10</b>	<b>11</b>
<b>Principio III. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS</b>		
Excedentes netos del período.	1.282.628.391	1.352.610.944
<b>AYUDAS DE BIENESTAR SOCIAL</b>		
Subsidio Médico	114.653.941	96.939.469
Subsidio en caso especial	12.295.749	16.469.726
Becas para hijos / nietos de asociados	27.660.000	14.322.000
<b>FONDOS CREADOS POR ASAMBLEA</b>		
Fondo de Ayuda Social Fas 1	123.147.221	95.400.000
Fondo de Ayuda Social Fas 2-Exámenes médicos y cirugías.	193.493.058	134.980.725
Fondo de Mutual	140.600.000	127.673.333

PRINCIPIOS COOPERATIVOS	EJERCICIO 2016	AL 31 DE DICIEMBRE 2015
<b>FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL</b>		
Reservas de Educación	59.320.969	119.647.142
Reservas de Bienestar Social	147.484.054	143.576.573
Fondo de Contingencia	1.023.665.728	119.647.142
Reserva Legal	226.913.471	239.294.285
Reserva de Fortalecimiento Patrimonial	226.913.471	239.294.285
<b>DEVOLUCIONES DE CAPITAL</b>		
FODE	156.652.104	201.078.329
Capital Social	2.105.825.608	1.825.166.197
<b>OTROS:</b>		
Seguridad e higiene en el trabajo	5.403.126,00	5.403.126,00
Donaciones	22.196.610	18.458.180
<b>TOTAL PARTICIPACIÓN ECONÓMICA</b>	<b>3.606.375.788</b>	<b>2.723.716.931</b>
<b>Principio IV. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA</b>		
Inversión y asesorías en Riesgos	34.798.414	23.255.727
Inversión y asesorías en Cumplimiento	3.736.742	0
Inversión y asesorías en TI	22.088.630	12.614.686
Inversión y asesoría en Modelcoop	817.875	0
Inversión y asesoría en Calidad	4.479.981	0
Inversión y asesorías externas	88.616.769	39.233.816
Aportes a la SUGEF	0	5.460.229
<b>TOTAL INVERTIDO</b>	<b>154.538.411</b>	<b>80.564.458</b>
<b>Principio V. EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN</b>		
<b>CANTIDAD DE PERSONAS CAPACITADAS</b>		
Becas otorgadas a funcionarios y dirigentes	92	42
Becas otorgadas a hijos y nietos de asociados	205	130
Capacitaciones ( Reserva de Educación)	20	49
Funcionarios graduados con beca Cenecoop. (40% del 2,5% exc.)	3	3
Capacitaciones brindadas al personal	160	30
Capacitaciones brindadas a personas asociadas.	20	49
Capacitaciones brindadas a cuerpos directivos	30	45
Cantidad de cursos en cultura del ahorro	31	36

PRINCIPIOS COOPERATIVOS	EJERCICIO 2016	AL 31 DE DICIEMBRE 2015
<b>MONTO INVERTIDO EN CAPACITACIONES</b>		
Becas otorgadas a funcionarios	15.947.484	12.211.117
Becas otorgadas a hijos y nietos de asociados	27.660.000	14.322.000
Capacitaciones brindadas al personal	52.269.985	9.665.600
Capacitaciones brindadas a personas asociadas	40.475.386	45.155.854
Capacitaciones brindadas a cuerpos directivos	29.838.980	12.132.357
<b>TOTAL MONTO INVERTIDO</b>	<b>166.191.835</b>	<b>93.486.928</b>
<b>MONTO INVERTIDO EN INFORMACIÓN</b>		
Campañas publicitarias	154.537.383	214.764.466
Información directa destinada a las personas asociadas	6.635.259	11.462.784
Información directa destinada a los colaboradores	27	36
Materiales impresos	31.218.289	87.080.464
Promocionales	66.154.499	120.562.893
Otros rubros	26.527.564	2.982.263
<b>TOTALES</b>	<b>247.219.446</b>	<b>338.309.623</b>
<b>Principio VI. COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS</b>		
Participación en otros órganos de integración	5	5
Representantes en el INA	1	1
Representantes Banco Popular y de Desarrollo Comunal	0	0
Cantidad de Cooperativas Estudiantiles	179	185
Cantidad de estudiantes asociados a las Cooperativas Estudiantiles	35.514	34.762
<b>APORTES POR LEY Y/O AFILIACIÓN</b>		
Cant. de Donaciones.	524	382
CATSA	150.000	150.000
CENECOOP R.L. (Aporte por Ley 2,5%)	56.728.368	59.824.001
CONACOOOP	22.691.347	23.929.600
COOSEGUROS	3.780.000	3.780.000
Federación FECOOPSE	24.032.429	24.155.747
UNACOOOP R.L.	9.961.674	11.780.800
URCOOPA R.L.	613.000	361.000
URCOZON R.L.	850.000	
URCOGUA R.L.	1.240.000	
UNCOPAMEC R.L.	1.230.000	
<b>TOTAL INVERTIDO EN APORTES</b>	<b>121.276.817</b>	<b>123.981.149</b>

PRINCIPIOS COOPERATIVOS	EJERCICIO 2016	AL 31 DE DICIEMBRE 2015
<b>Principio VII. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD</b>		
Donaciones a instituciones educativas	22.196.610	15.526.995
Gestión Ambiental	1.117.060	947.760
<b>Total compromiso con la comunidad</b>	<b>23.313.670</b>	<b>16.474.755</b>
<b>Empleo generado según género:</b>		
Hombres	111	109
Mujeres	91	78
<b>UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>		
Captación de recursos		
Ahorro a la Vista	1.301.736.704	1.304.124.662
Ahorro a plazo fijo	357.185.606	1.655.356.457
Certificados de Ahorro Cooperativo.	29.583.841.174	26.030.986.334
Créditos otorgados	73.993.116.391	40.812.682.679
Crédito personal	11.381.264.463	5.823.396.028
Crédito hipotecario	4.200.015.432	1.032.234.000
Crédito refundición	58.298.105.287	32.331.551.376
Crédito sobre aportes-inversiones	99.863.040	1.618.306.276
Crédito Capital de Inversión (Microempresa)	13.868.169	7.195.000
Total de créditos otorgados	9.480	8.635
Cantidad de Comercios que ofrecen descuentos a los asociados	157	208
<b>TOTAL DE RECURSOS QUE SE DESTINAN AL BALANCE SOCIAL</b>	<b>4.318.915.967</b>	<b>3.376.533.844</b>

**RECOMENDACIONES NECESARIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA COOPERATIVA**

- Profundizar la participación de la base asociativa en los comités de apoyo en cada una de las sucursales, para fortalecer los procesos de divulgación y gestión.
- Conocer y hacer uso continuo de los productos, servicios de ahorro, crédito y sociales, que la Cooperativa dispone en beneficio de las personas asociadas.
- Fomentar el acercamiento de nuevos miembros de otras entidades para el incremento de la base asociativa.
- Estimular el sentido de propiedad y pertenencia en todas las personas asociadas, mediante el involucramiento en las diferentes actividades y la vivencia de los valores cooperativos e institucionales.

## CONCLUSIONES

Durante el 2016 luego de un análisis de las gestiones realizadas y del porcentaje de cumplimiento de los proyectos y metas alcanzadas, concluimos que:

- Nuestro capital más valioso el recurso humano, gracias al compromiso del personal hemos obtenido mucho logros en aspectos administrativos y financieros, logros que se ven reflejados en los Estados Financieros, y la gestión de cada día, además el liderazgo de nuestros colaboradores y el éxito alcanzado en el Core Bancario **“Cygnus Solidario”** permitió obtener un premio de envergadura internacional, herramienta tecnológica en la que estamos desarrollando mejores servicios.
- Hemos sido consecuente con las decisiones tomadas las cuales se transforman en acuerdos siempre enmarcados dentro de la ética, transparencia, con responsabilidad siempre enmarcados dentro de la ética, valorando en cada uno el riesgo para la

organización salvaguardando en cada acción los intereses de nuestros asociados, conscientes además de que cada decisión es trascendental para la organización.

- Se ha velado para que se realicen todas las acciones necesarias para lograr que los resultados sean positivos, fortaleciendo el patrimonio, obteniendo mayor rentabilidad y una mayor solvencia económica y financiera.
- Nos recertificamos en el Modelo de Calidad, con el objetivo de mejorar los servicios y atención a las personas asociadas.
- Velamos por un buen clima organizacional, por la capacitación de alta dotación para nuestros colaboradores en temáticas relacionadas con sus responsabilidades.
- Hemos procurado que la dirigencia cuente con idoneidad para la toma de decisiones mediante la facilitación y organización de procesos de capacitación continuos.

Al cierre de este informe deseamos dar las gracias a las personas asociadas, a los delegados propietarios y suplentes por su fidelidad y compromiso con Coopemep R.L.; a nuestros compañeros de los Órganos Sociales, un reconocimiento a su labor realizada en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades establecidas por su participación en los procesos de capacitación.

A los integrantes de los Comités de Apoyo, por ese trabajo invaluable para promover los servicios de nuestra noble institución.

A nuestro Capital Humano, los colaboradores, nuestro reconocimiento a su labor que se expresa en los logros alcanzados, son ustedes el pilar de nuestra institución que ha venido fortaleciéndose desde hace ya 46 años.

A todos, nuestro agradecimiento por permitirnos estar al frente de Coopemep R.L.

**Consejo de Administración**



## Mensaje de la Gerencia

Es un gusto dirigirme a cada uno y una de ustedes estimados (as) asociados (as) de Coopemep R.L. con la finalidad de brindar informe de los resultados que juntos hemos logrado obtener durante el año 2016.

Inicio este mensaje haciendo referencia al panorama internacional donde el crecimiento de la economía mundial no presenta grandes sobresaltos debido principalmente a la incertidumbre de los mercados financieros, al lento crecimiento de las economías más importantes y a la baja en el ritmo de crecimiento de las economías emergentes y en desarrollo, de igual forma, se registran niveles de inflación bajos en la mayoría de los países a la vez que se presentaron algunos hechos particulares que tendieron a aumentar la volatilidad en los mercados financieros, entre los más significativos, la decisión del Reino Unido de salir de la Unión Europea, el resultado de las elecciones en los Estados Unidos de Norteamérica y algunas medidas adoptadas por los países productores de petróleo que crean una atmósfera de incertidumbre.

Ya en el ámbito nacional, el 2016 se caracterizó por un ser un año de crecimiento moderado donde la mayoría de las variables económicas se mantuvieron estables, el Índice Mensual de Actividad Económica (IMAE), registró una variación interanual de 4,1% similar al año anterior, el desempleo cierra con una tasa del 9,5%, el déficit fiscal se ubica en un 4,1% del PIB, mientras que la tasa básica pasiva alcanzó a finales del año su nivel más bajo durante todo el periodo al situarse en 4,45%, la inflación interanual por su parte alcanzó 0,77% y el tipo de cambio cerró en 548,18 colones por dólar la compra y en 561,10 colones por dólar la venta.

Una vez hecho referencia de los principales aspectos macroeconómicos que afectaron nuestra economía en el 2016 y tomando en cuenta que como empresa Cooperativa estamos expuestos al comportamiento de dichas fuerzas externas, conviene centrar ahora nuestra atención en los principales indicadores que resumen el desempeño de la Cooperativa al cierre del año analizado.

Coopemep R.L. culmina el 2016 con indicadores sanos que al compararlos en su combinatoria con la mayoría de los principales actores del movimiento Cooperativo de ahorro y crédito resultan ser de gran relevancia. A continuación haré mención de los más destacados:

1. La Suficiencia patrimonial se muestra robusta ubicándose en un 26,14% al cierre del periodo, este valor se encuentra 16,14 puntos porcentuales sobre el límite establecido por la SUGEF y favorece el crecimiento de la Cooperativa para los próximos años.
2. El balance general de Coopemep R.L. refleja un crecimiento del activo total del 19,5% en relación con el año 2015 situándose en más de 86.100 millones de colones. Dentro de su composición destacan la cartera de crédito que muestra un saldo de 73.342 millones de colones mientras que el portafolio de inversiones

se ubica en 10.359 millones de colones con un crecimiento al cierre del periodo del 23,4% y 2,4% respectivamente, estas cifras convierten ambas partidas en los componentes más importantes del activo productivo de la Cooperativa.

3. La cartera de crédito muestra niveles de morosidad bajos incluso si se le compara con otras Cooperativas del sector lo que responde a una adecuada gestión de los procesos de colocación y administración de los créditos otorgados, el índice de morosidad mayor a noventa días entre la cartera directa cierra al final del periodo en un 0,89% y el de pérdida esperada cartera total entre la cartera total en un 2,57%.
4. En cuanto al indicador de activo productivo de intermediación entre el pasivo con costo, éste se posiciona en 1,57 veces, lo que significa que los primeros poseen una excelente posición de respaldo ante los segundos lo que es de gran relevancia para las personas asociadas con inversiones en Coopemep R.L..
5. La Cooperativa también destaca dentro del sector con uno de los índices de rentabilidad más altos, ubicándose en un 9,0%. Lo anterior evidencia que la gestión realizada ha permitido mantener un equilibrio entre el balance social y el resultado financiero de la operación de negocio.
6. Los excedentes brutos del periodo alcanzan los 2.167 millones de colones, un 5,2% menos que el periodo anterior, sin embargo, esta pequeña contracción concuerda con lo presupuestado debido principalmente al inicio de la amortización de la inversión realizada una vez entró en producción en el mes de enero el proyecto de renovación tecnológica, CIYGNUS Solidario.
7. El patrimonio de la Cooperativa continúa creciendo, y se ubica en 23.708 millones de colones lo que significa un crecimiento del 5,9% si lo comparamos con el resultado del 2015.
8. En el 2016 la Cooperativa tramitó 6.609 beneficios solidarios con una inversión de 466 millones de colones.

Existen otros logros que complementan la gestión de Coopemep R.L. al cierre del año 2016, y que forman parte de la ruta que se ha

definido con el objetivo de fortalecer la operación de la Cooperativa, su continuidad y competitividad, entre ellos:

- Inicio del Proyecto PIM (Proyecto Integral de Mejora) con la participación de las áreas de Riesgos, Control Interno y Gestión de Calidad el cual busca fortalecer el proceso de administración del riesgo operativo que realiza la institución.
- Proyecto de Inclusividad Laboral lo que permite que actualmente Coopemep R.L. sea considerada como una empresa inclusiva que brinda oportunidades de trabajo a personas con diversidad funcional (auditivas, verbales o físicas).
- Salida a producción en el mes de enero de 2016 del Proyecto de "Renovación de la plataforma de sistemas críticos de la Cooperativa (CORE)" el cual tiene el nombre de CYGNUS Solidario.
- Incremento del nivel de madurez del proceso de Gestión Institucional de Riesgo.
- Actualización de perfil de riesgos de la Cooperativa, definición de brechas y elaboración de planes de acción.
- Traslado de las sucursales de Liberia, Desamparados y la puesta en funcionamiento de la nueva sucursal móvil.

En las próximas páginas de esta memoria institucional encontrarán un mayor detalle del producto de la gestión que la Dirigencia y los funcionarios han logrado con su esfuerzo, trabajo, compromiso y dedicación, estos resultados fueron posibles gracias a la bendición de Dios y el apoyo de cada uno y una de ustedes.

Agradecemos su confianza y contamos con su participación para continuar avanzando y de esta forma cumplir con la misión, la visión y los objetivos estratégicos que guían nuestro accionar y que buscan el beneficio de la persona asociada.

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

## Informe de las Jefaturas de Área



### Jefaturas de Área

Primera fila (de izquierda a derecha): Yahairo Meléndez Paniagua, MBA, JEFE DEPARTAMENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS • Ariel León Ulate, MBA, JEFE DEPARTAMENTO CRÉDITO Y COBRO • Adrián Sanabria Sánchez, MBA, JEFE DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE • Óscar Ramírez Ruíz, MBA, JEFE DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS • Segunda fila (de izquierda a derecha): Aníbal Cubero Pérez, MBA, JEFE DEPARTAMENTO MERCADEO Y SERVICIOS SOLIDARIOS • Licda. Arlene Álvarez Hernández, JEFE DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS • Licda. Yessenia Chaves Vásquez, JEFE DEPARTAMENTO GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS • Daisy Jiménez Cordero, MBA, JEFE DEPARTAMENTO TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN • Lic. Jorge Isaac Solano Rodríguez, GERENTE •

#### DEPARTAMENTO CRÉDITO Y COBRO

El período 2016 fue un año de grandes logros para la Cooperativa, cumpliendo muchos de sus objetivos estratégicos, acompañados del alcance de las metas establecidas para cada uno de ellos.

A continuación, se detallan algunos indicadores que son utilizados por la Cooperativa para el control y medición de la cartera de crédito, principal activo de una entidad financiera.

#### 1. Crecimiento total de cartera de crédito – Comparativo períodos 2015 y 2016

Al cierre del período 2016 la Cooperativa logra obtener un crecimiento del 23.65%. Éste muestra una variación del 36.31% en relación al período 2015, donde el crecimiento es de 17.35%. (Ver cuadro N°8)

El crecimiento logrado para el 2016 permitió a la Cooperativa ingresar dentro del grupo de entidades con mayor crecimiento en su cartera de crédito, inclusive muy por encima del promedio obtenido por las Cooperativas de Ahorro y Crédito, donde el crecimiento fue del 14.54%, reflejando una variación negativa de 21.57% en relación al período anterior. (Ver cuadro N°8)

Las variaciones de crecimiento entre los períodos 2015 y 2016 no fueron muy favorables para la mayoría de agrupaciones o entidades financieras, exceptuando Coopemep R.L. y los Bancos del estado, quienes mostraron una variación del 36.31% y 19.10% respectivamente. (Ver cuadro N°8)

#### CUADRO 8: CRECIMIENTO TOTAL DE LA CARTERA DE CRÉDITO, COMPARATIVO PERÍODOS 2015 Y 2016

DESCRIPCIÓN - ENTIDAD	2015	2016	VARIACIÓN
COOPEMEP R.L.	17,35%	23,65%	36,31%
Cooperativos Ahorro y Crédito	18,54%	14,54%	-21,57%
Caja de Ande	18,10%	15,89%	-12,21%
Bancos del Estado	9,11%	10,85%	19,10%
Bancos Privados	16,45%	13,46%	-18,18%
Sistema Financiero Nacional	12,84%	12,45%	-3,04%

#### 2. Cartera de crédito calificada por categoría de riesgo

La superintendencia ha establecidos 3 criterios muy puntuales para calificar un deudor y así su cartera de crédito. Éstos corresponden al máximo atraso que refleje el deudor en sus operaciones de crédito con la entidad, su nivel de comportamiento de pago histórico (suministrado por el Centro de Información Crediticio de la Sugef) y el nivel de capacidad de pago definido por la entidad. De acuerdo a esta información, entre menor sea el riesgo mejor será la calificación del deudor y menor serán las provisiones que deberá realizar la entidad.

Al cierre del período 2016 el sistema bancario nacional reflejaba un promedio del 84.14% en la categoría de menor riesgo (A1), mientras que la Cooperativa mantenía un 93.85%. Por otro lado, la categoría de mayor riesgo (E) para el sector financiero nacional fue del 4.20% y el de Coopemep R.L. cerró en 3.15%. (Ver cuadro N°9)

El cuadro siguiente muestra la concentración de la cartera de crédito en cada una de las diferentes categorías de riesgo, siendo la A1 la de menor riesgo y la E a la de mayor riesgo.

■ **CUADRO 9:  
CARTERA DE CRÉDITO POR CATEGORÍA DE RIESGO  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016 2016**

CATEGORÍA DE RIESGO	SISTEMA FINANCIERO NACIONAL	SISTEMA BANCARIO NACIONAL	BANCOS ESTADO	BANCOS PRIVADOS	COOPEMEP R.L.
A1	84,14%	84,65%	84,06%	85,52%	93,85%
A2	0,86%	0,78%	1,07%	0,37%	0,48%
B1	6,66%	6,72%	5,09%	9,13%	1,14%
B2	0,43%	0,39%	0,52%	0,21%	0,18%
C1	2,18%	2,03%	2,01%	2,05%	0,44%
C2	0,33%	0,32%	0,43%	0,16%	0,12%
D	1,20%	1,34%	1,87%	0,57%	0,64%
E	4,20%	3,77%	4,95%	1,99%	3,15%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

### 3. Calidad de la cartera de crédito – Comparativo períodos 2015 y 2016

Coopemep R.L. cerró con una cartera al día igual al 97.09%, reflejando una variación positiva del 1.12%, considerando que para el período 2015 ésta mantenía una concentración del 96.01%. (Ver cuadro N°10)

Mientras tanto, el promedio de cartera al día para el Sistema Financiero Nacional fue del 93.06% y para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del 92.27%. De acuerdo a la agrupación que se muestra más adelante, es claro que la Cooperativa es de las entidades financieras con una mayor calidad en su cartera de crédito, siendo este uno de los pilares más relevantes en la generación de excedentes y así apoyando en los niveles de rentabilidad que se han venido mostrando durante los últimos años. (Ver cuadro N°10)

■ **CUADRO 10:  
CALIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITO,  
COMPARATIVO PERÍODOS 2015 Y 2016**

DESCRIPCIÓN - ENTIDAD	2015	2016	VARIACIÓN
COOPEMEP R.L.	96,01%	97,09%	1,12%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	92,39%	92,27%	-0,13%
Caja de Ande	96,97%	96,08%	-0,92%
Bancos Privados	95,83%	96,22%	0,41%
Bancos del Estado	91,51%	91,66%	0,16%
Mutuales	82,03%	83,93%	2,32%
Otras Entidades Financieras	90,24%	89,89%	-0,39%
Sistema Financiero Nacional	92,82%	93,06%	0,26%

### 4. Cartera con atraso mayor a 90 días

Al ser Coopemep, R.L. una de las entidades financieras con mayores niveles de concentración de cartera al día, consistentemente muestra una cartera con atraso mayor a los 90 días muy controlada, cerrando ésta para el período 2016 en 0.89%.

La Cooperativa acumuló a diciembre 2016 un monto aproximado de seiscientos cincuenta y ocho millones de colones (¢658 millones) en cartera con atraso mayor a los 90 días, reflejando una variación de solamente el 2.29% en relación al saldo acumulado para diciembre del 2015, esto a pesar de haber logrado niveles de crecimiento superiores al 20%. (Ver cuadro N°11)

La Cooperativa concentra en esta cartera solamente el 0.21% de la mora mayor a 90 días del sector financiero nacional, mientras que el sector cooperativo concentra el 8.29%. (Ver cuadro N°11)

El sector financiero nacional cerró con una variación al alza del 4.92%, mientras que el sector cooperativo nacional mostró una misma tendencia, con una variación del 16.45%. Por lo tanto, se concluye que la variación mostrada por la Cooperativa se encuentra por debajo del promedio de todo el sector financiero y muy por debajo del promedio mostrado por las Cooperativas. (Ver cuadro N°11)

■ **CUADRO 11:  
CARTERA CON ATRASO MAYOR A 90 DÍAS  
(en millones de colones)**

DESCRIPCIÓN	SECTOR FINANCIERO NACIONAL		SECTOR COOPERATIVO NACIONAL		COOPEMEP R.L.	
	DIC. 2015	DIC. 2016	DIC. 2015	DIC. 2016	DIC. 2015	DIC. 2016
Saldo cartera mayor a 90 días	298.152	312.823	22.274	25.939	643	658
% Part. en Sist. Finan. Nac.	100,00%	100,00%	7,47%	8,29%	0,22%	0,21%
Variación Absoluta	50.309	14.671	7.505	3.664	296	15
Variación Porcentual	20,30%	4,92%	50,82%	16,45%	85,49%	2,29%

### 5. Cartera con garantía hipotecaria

A finales del año 2015 la Cooperativa comenzó a dar algunos pasos importantes en la línea de negocios de Vivienda, iniciando su proceso en dos líneas principalmente, la primera de ellas fue la obtención de recursos que permitieran reestructurar las condiciones que se manejaban en aquel momento y la segunda, un proceso de campañas comerciales hacia nuestras personas asociadas, acompañadas además de capacitaciones que especializan al recurso humano que está de cara con las personas asociadas y que serán su apoyo en una decisión tan importante, la “Compra de su Hogar”.

Durante el 2016 se logró colocar en la línea de Vivienda Fácil Coopemep, R.L. un 977% más que lo colocado durante el 2015. Además, se logró una variación del 62% en las diferentes líneas con garantía hipotecaria, por lo tanto; se espera que esta tendencia pueda ser sostenida en el tiempo y que así la Cooperativa sea esa entidad que facilita sus necesidades y que le acompaña en esos procesos de valor para las vidas de cada una de las personas asociadas. (Ver cuadro N°12)

■ **CUADRO 12:  
CARTERA DE CRÉDITO - GARANTÍA HIPOTECARIA  
COMPARATIVO PERÍODOS 2015 Y 2016 (en millones de colones)**

DESCRIPCIÓN - LÍNEA DE CRÉDITO	2015	2016	VARIACIÓN
Vivienda	79	851	977%
Permanente - Libre Inversión	932	787	-16%
<b>TOTAL</b>	<b>1.011</b>	<b>1.638</b>	<b>62%</b>

■ **DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE**

**Evolución del Activo**

El activo total de Coopemep R.L. alcanzó los ₡86.111 millones al cierre del año 2016, mostró un crecimiento anual del 19,5% (₡14.032 millones). Dicho incremento se origina principalmente en la variación positiva del activo productivo de intermediación, en sus dos componentes, la cartera de crédito en ₡14.145 millones (23,9%) y en el portafolio de inversiones en ₡243 millones (2,4%).

La cartera de crédito, es el principal activo de la Cooperativa; cerró con un saldo total de ₡73.993 millones, ascendiendo la que está al día y con atraso a 90 días a ₡73.342 millones (99,1%), en tanto la

que muestra un rezago mayor a 90 días asciende a ₡657 millones (0,9%). Representando la clasificada en las categorías más sanas (A1, A2, B1 y B2) un 95,6% (₡70.771 millones), percibiendo una mejoría con respecto a la mostrada un año anterior del 94,6% (₡56.611 millones), y la clasificada en las categorías de mayor riesgo (C1, C2, D y E) un 4,4% (₡3.222 millones), que para diciembre 2015 fue de 5,4% (₡3.228 millones).

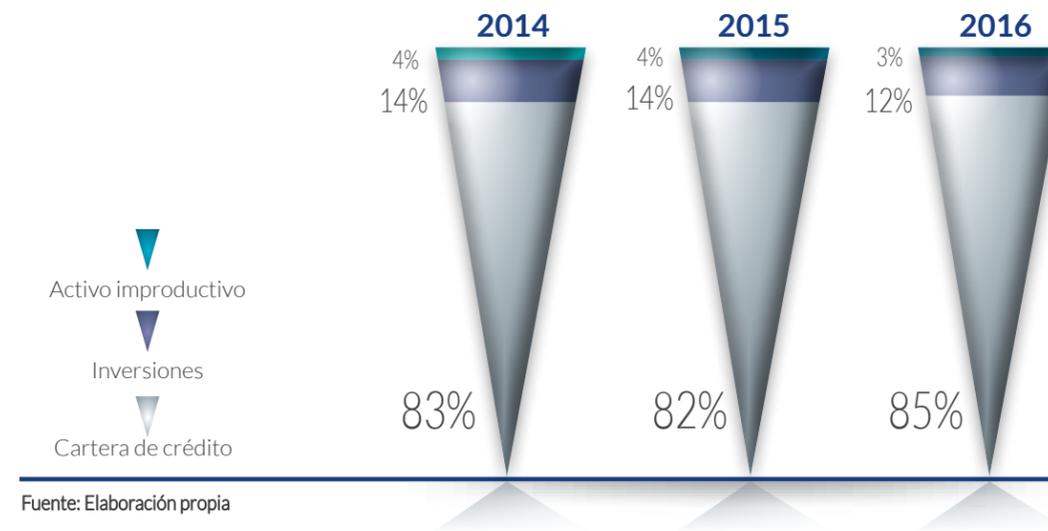
El portafolio de inversiones llegó a los ₡10.359 millones, un 98,7% (₡10.221 millones) invertido en colones. En el Banco Central de Costa Rica se concentra un 93,9% (₡9.703 millones) y el restante 8,1% (₡841 millones) se encuentra en entidades financieras tanto del sector privado como público.

■ **CUADRO 13: ESTRUCTURA DEL BALANCE AL 31 DE DICIEMBRE 2016 (en millones de colones)**

PRINCIPALES CUENTAS	dic-15		dic-16		VARIACIÓN	
	SALDO	%	SALDO	%	ABSOLUTA	%
<b>Activo total</b>	<b>72.079</b>	<b>100,0%</b>	<b>86.111</b>	<b>100,0%</b>	<b>14.032</b>	<b>17,6%</b>
<b>Activo productivo de intermediación</b>	<b>69.313</b>	<b>96,2%</b>	<b>83.701</b>	<b>97,2%</b>	<b>14.388</b>	<b>20,8%</b>
Cartera de crédito	59.197	82,1%	73.342	85,2%	14.145	23,9%
Portafolio de inversiones	10.116	14,0%	10.359	12,0%	243	2,4%
<b>Activo improductivo</b>	<b>2.766</b>	<b>3,8%</b>	<b>2.410</b>	<b>2,8%</b>	<b>(356)</b>	<b>-12,9%</b>
<b>Pasivo</b>	<b>49.683</b>	<b>68,9%</b>	<b>62.403</b>	<b>72,5%</b>	<b>12.720</b>	<b>25,6%</b>
<b>Pasivo con costo</b>	<b>41.163</b>	<b>57,1%</b>	<b>53.265</b>	<b>61,9%</b>	<b>12.101</b>	<b>29,4%</b>
Con el público a la vista	1.140	1,6%	1.139	1,3%	(1)	-0,1%
Con el público a plazo	27.686	38,4%	29.941	34,8%	2.255	8,1%
Obligaciones con entidades financieras	10.850	15,1%	19.424	22,6%	8.575	79,0%
Obligaciones con entidades no financieras	1.487	2,1%	2.760	3,2%	1.273	100,0%
<b>Pasivo sin costo</b>	<b>8.520</b>	<b>11,8%</b>	<b>9.139</b>	<b>10,6%</b>	<b>619</b>	<b>7,3%</b>
<b>Patrimonio</b>	<b>22.396</b>	<b>31,1%</b>	<b>23.708</b>	<b>27,5%</b>	<b>1.312</b>	<b>5,9%</b>
<b>Pasivo y Patrimonio</b>	<b>72.079</b>	<b>100,0%</b>	<b>86.111</b>	<b>100,0%</b>	<b>14.032</b>	<b>19,5%</b>

Fuente: Elaboración propia

■ **Evolución del Activo**

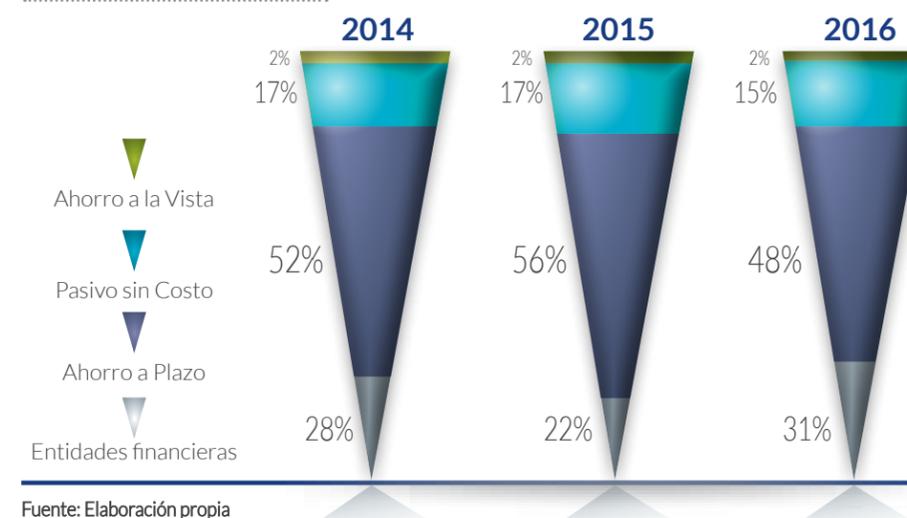


**Evolución del Pasivo y Patrimonio**

Los pasivos totales suman ₡62.403 millones, representando un 72,5% de la estructura de financiamiento, porcentaje mayor al obtenido un año atrás del 68,9% (₡49.683 millones); el 61,9% (₡53.265 millones) corresponden a pasivo con costo; que han mostrado un crecimiento relevante durante el 2016, las captaciones a la vista decrecieron en un 0,1% (₡1 millón), las captaciones a plazo aumentaron en un 8,1% (₡2.255 millones), mientras que las obligaciones con entidades financieras crecen en un 79,0% (₡8.575 millones).

El patrimonio de la Cooperativa asciende a ₡23.708 millones, representando el restante 27,5% en la estructura de financiamiento, con un crecimiento anual del 5,9% (₡1.312 millones). Las principales fuentes son el capital cooperativo aportado por los asociados que asciende a ₡17.700 millones (74,7%) y las reservas patrimoniales que equivalen a ₡3.801 millones (16,0%).

■ **Composición del Pasivo**



### Origen y aplicación de los fondos

Durante el periodo 2016 se gestionaron recursos por un total neto de ₡2.091 millones, los principales aportes provienen de inversiones en instrumentos financieros por ₡1.155 millones (55,3%), y financiamiento mediante obligaciones con entidades financieras por ₡310 millones (14,9%). Los recursos fueron canalizados en su gran mayoría a la cancelación de obligaciones con el público por ₡1.354 millones (64,8%) y a la colocación en cartera de crédito por ₡642 millones (30,7%).

■ **CUADRO 14:**  
**ESTADO DE ORIGEN Y APLICACIÓN DE FONDOS**  
(en millones de colones)

	VARIACIÓN			
	ORIGEN	%	APLICACIÓN	%
<b>ACTIVOS</b>				
Disponibilidades	115	5,5%		
Inversiones en instrumentos financieros	1.155	55,3%		
Cartera de créditos			642	30,7%
Cuentas y productos por cobrar (Crédito)	3	0,1%		
Estimación por deterioro de la cartera de Crédito	129	6,2%		
Otras cuentas y productos por cobrar			30	1,4%
Bienes Realizables				
Participaciones en el capital de otras empresas				
Inmueble, Mobiliario y Equipo			25	1,2%
Depreciación acumulada	10	0,5%		
Otros Activos			12	0,6%
Amortización de adquisición del Software	26	1,3%		
<b>PASIVOS</b>				
Obligaciones con el público			1.354	64,8%
Obligaciones con entidades	310	14,9%		
Cuentas por pagar y provisiones	71	3,4%		
Otros pasivos			9	0,4%
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital Social	143	6,9%		
Ajustes al Patrimonio				
Reservas Patrimoniales			18	0,9%
Resultados acum. ejercicios anteriores	127	6,1%		
Utilidades retenidas del período			810	40,6%
<b>TOTALES</b>	<b>1.995</b>	<b>100%</b>	<b>1.995</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia

### Comportamiento de los Ingresos, Gastos y Excedentes

El resultado de intermediación financiera alcanzó los ₡8.091 millones, con un crecimiento anual de ₡653 millones, 8,8% superior al mostrado en el 2015; producto combinado de mayores ingresos de intermediación financiera en un 10,1% (₡1.168 millones) y gastos por intermediación financiera en un 12,5% (₡515 millones).

Los resultados netos por servicios, aportaron ₡1.101 millones, producto principalmente del cobro de la comisión de administración de los créditos formalizados.

■ **CUADRO 15:**  
**ESTADO DE EXCEDENTES ACUMULADOS**  
(en millones de colones)

PRINCIPALES CUENTAS	dic-15		dic-16		VARIACIÓN	
	MONTO	%	MONTO	%	ABSOLUTA	%
<b>Ingresos por intermediación financiera</b>	<b>11.567</b>	<b>100,0%</b>	<b>12.735</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.168</b>	<b>10,1%</b>
Ingresos financieros por créditos	11.267	97,4%	12.433	97,6%	1.166	10,3%
Ingresos financieros por inversiones	300	2,6%	302	2,4%	2	0,7%
<b>Gastos por intermediación financiera</b>	<b>4.128</b>	<b>35,7%</b>	<b>4.643</b>	<b>36,5%</b>	<b>515</b>	<b>12,5%</b>
Por obligaciones con el público	2.883	24,9%	3.351	26,3%	468	16,2%
Por obligaciones con entidades financieras	1.245	10,8%	1.292	10,1%	47	3,8%
<b>Resultado de intermediación financiera</b>	<b>7.439</b>	<b>64,3%</b>	<b>8.091</b>	<b>63,5%</b>	<b>653</b>	<b>8,8%</b>
<b>Resultado neto por servicios</b>	<b>1.592</b>	<b>13,8%</b>	<b>1.101</b>	<b>8,6%</b>	<b>-491</b>	<b>-30,8%</b>
Otros ingresos de operación neto	-519	-4,5%	-478	-3,8%	41	-7,9%
<b>Resultado operacional bruto</b>	<b>8.512</b>	<b>73,6%</b>	<b>8.715</b>	<b>68,4%</b>	<b>203</b>	<b>2,4%</b>
Gastos de administración	5.468	47,3%	6.154	48,3%	686	12,6%
Gastos de personal	3.444	29,8%	3.707	29,1%	263	7,6%
Gastos generales	2.023	17,5%	2.446	19,2%	423	20,9%
<b>Resultado operacional neto</b>	<b>3.044</b>	<b>26,3%</b>	<b>2.561</b>	<b>20,1%</b>	<b>-483</b>	<b>-15,9%</b>
Estimaciones y recuperación de activos neto	651	5,6%	292	2,3%	-359	-55,2%
<b>Resultado antes de impuestos y participaciones</b>	<b>2.393</b>	<b>20,7%</b>	<b>2.269</b>	<b>17,8%</b>	<b>-124</b>	<b>-5,2%</b>
Impuestos y participaciones sobre excedentes	108	0,9%	102	0,8%	-6	-5,2%
<b>EXCEDENTE FINAL</b>	<b>2.285</b>	<b>19,8%</b>	<b>2.167</b>	<b>17,0%</b>	<b>-118</b>	<b>-5,2%</b>

Fuente: Elaboración propia

Los gastos de personal ascienden a ₡3.707 millones y los gastos generales de administración ascendieron a ₡2.446 millones.

Al finalizar el 2016 los excedentes alcanzaron la cifra de ₡2.167 millones, disminuyendo en ₡118 millones (5,2%) la obtenida en el año 2015, resultado que se tenía proyectado en el presupuesto de la Cooperativa.

**Modelo CAMELS**

Coopemep R.L. mantiene su calificación "Normal" con una nota final de 1,16. Todos los indicadores cuantitativos se encuentran en rango de normalidad a excepción de la pérdida esperada, esto debido a los cambios normativos de la SUGEF.

La Suficiencia Patrimonial es del 26,13%, excede ampliamente el límite requerido por la SUGEF (10%) y manteniéndose entre las más altas del sector cooperativo, cuyo promedio es del 19,85%; brindando un sólido respaldo patrimonial a las actividades realizadas.

■ **CUADRO 16:**  
**FICHA CAMELS**

INDICADOR	dic-15	dic-16	SUGEF	SECTOR COOPERATIVO
	INDICADOR	INDICADOR	LÍMITE	INDICADOR
Suficiencia Patrimonial	29,57%	26,13%	10,00%	19,85%
<b>CAPITAL</b>				
Compromiso Patrimonial	-3,76%	-3,22%	0,00%	-1,54%
<b>ACTIVO</b>				
Morosidad mayor a 90 días / Cartera Directa	1,07%	0,89%	3,00%	1,17%
Pérdida esperada Cartera total / Cartera total	2,05%	2,57%	1,70%	2,86%
<b>MANEJO</b>				
Activo Productivo Intermediación / Pasivo con costo	1,68 v	1,57 v	0,95 v	1,25 v
Gastos de Administración / Utilidad Operacional Bruta	64,24%	70,61%	99,05%	58,18%
<b>EVALUACION DE RENDIMIENTOS</b>				
Rentabilidad s/activo productivo promedio	3,53%	2,81%	1,00%	
Rentabilidad nominal s/ Patrimonio promedio	10,15%	9,00%	3,44%	
Utilidad o pérdida acumulada trimestral (A partir junio 2010)	2,00%	2,19%	0,00%	1,66%
<b>LIQUIDEZ</b>				
Calce de plazos a un mes ajustado por la volatilidad	2,92 v	2,66 v	1,00 v	3,18 v
Calce de plazos a tres meses ajustado por volatilidad	1,36 v	1,22 v	0,85 v	1,42 v
<b>SENSIBILIDAD A RIESGOS DE MERCADO</b>				
Riesgos de tasas de interés colones	0,32%	0,21%	5,00%	0,18%
Riesgos de tasas de interés dólares	0,00%	0,43%	5,00%	0,39%
Riesgo cambiario	0,01%	0,03%	5,00%	0,09%
<b>CALIFICACIÓN CUANTITATIVA</b>	<b>1,08</b>	<b>1,08</b>		<b>1,08</b>
<b>CALIFICACIÓN CUALITATIVA</b>	<b>1,45</b>	<b>1,45</b>		<b>2,00</b>
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>	<b>1,16</b>	<b>1,16</b>		<b>1,27</b>

Fuente: elaboración propia y página web SUGEF

El indicador de "Compromiso Patrimonial" para el cierre del 2016 fue de -3,22%; manteniendo estimaciones adicionales y voluntarias ante la eventualidad del deterioro de sus activos en el orden de \$630 millones; mientras que el promedio del sector cooperativo rondó el -1,54%.

Los indicadores relacionados con la gestión de la cartera de crédito, conocidos como "Morosidad mayor a 90 días" se mantiene en normalidad, siendo de 0,89% y su límite en 3,0%. En el caso del indicador "Pérdida esperada a cartera total" es para diciembre 2016 de 2,57%.

El indicador de "Activo productivo a pasivo con costo" fue de 1,57 veces, brindando un amplio respaldo a los asociados inversionistas y entidades financieras con los activos productivos de la Cooperativa y siendo uno de los más altos del sector cooperativo, cuyo promedio fue de 1,25 veces.

Los indicadores de liquidez ajustados por la volatilidad a un mes y tres meses fueron de 2,66 veces y 1,22 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 que presentan los indicadores de "Rentabilidad sobre el activo productivo" y "Rentabilidad sobre el patrimonio" presentan una tendencia sostenida en los últimos años, cerraron el 2016 en 2,81% y 9,00% respectivamente.

■ **DEPARTAMENTO GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS**

La globalización, las nuevas estrategias de competitividad, los avances tecnológicos y las nuevas generaciones hacen que en la actualidad las entidades operen en un entorno altamente volátil y para resolver la incertidumbre y los problemas, la gerencia moderna presta atención en los riesgos a los que está expuesta y basa su administración en una gestión basada en riesgos, convirtiéndola en una clave de éxito.

El gran reto que debe de lograr la gerencia es identificar los potenciales eventos que pueden ocasionar pérdidas o la interrupción del logro de los objetivos estratégicos del negocio, lo anterior de acuerdo al apetito de riesgo institucional de forma tal que pueda cada entidad diseñar los planes de mitigación en busca de una seguridad razonable.

En Coopemep R.L. hemos asumido con responsabilidad y compromiso la gestión integral de los riesgos y el 2016 no fue la excepción, se llevaron a cabo una serie de proyectos y actividades con el objetivo incrementar la madurez del proceso de riesgos en la Cooperativa y de esta forma resguardar el Patrimonio de las personas asociadas.

**Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2016**

Dentro de las principales actividades y proyectos desarrollados en el período 2014 se destacan los siguientes:

- 1. Presentación de informes al Comité de Riesgos con la valoración de las exposiciones a los diferentes tipos de riesgos:** se presentan al Comité de Riesgos los diferentes informes para valorar las exposiciones a los riesgos de acuerdo a la periodicidad establecida.
- 2. Desarrollar e implementar nueva metodología de Riesgo Operativo:** Se desarrolló mejoras en la metodología de riesgo operativo y se inicia proceso de implementación con los gestores de procesos de las diferentes áreas.

**3. Ejecución de la campaña interna de riesgos, incluida la programación de las capacitaciones en los diferentes riesgos:** en Coopemep 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:** todos los años se lleva a cabo una revisión de los diferentes metodologías establecidas en el Manual para la Administración Integral de Riesgos con el fin de realizar mejoras y calibrar los diferentes modelos en el caso de ser necesario, que colaboren a la alta administración en la toma de decisiones. Valoración de riesgos de nuevos productos y proyectos: se realizó la valoración de riesgos de los nuevos productos o proyectos en los que estaría desarrollando e invirtiendo la Cooperativa.

**6. Robustecer el modelo de Riesgo Legal:** Se trabajó en robustecer nuestro modelo de riesgos legal e incorporar elementos de análisis que ayuden a la Cooperativa a una mejor gestión.

**7. Robustecer los modelos de Riesgo de Mercado y Crédito:** La incorporación de mejoras a las diversas metodologías con las que cuenta nuestra institución está presente en el día a día de Coopemep y en el período 2016 se realizaron algunas mejoras a los modelos de riesgo de crédito y mercado.

**8. Proyecto Integral de Mejora:** Se lograron alinear las metodologías de sistemas de gestión, Riesgo operativo y

control interno con el objetivo de realizar la actualización de los diversos procedimientos existentes en la cooperativa identificando a su vez los riesgos a los cuales se está expuestos en los procesos y estableciendo puntos de control con el fin de brindar una seguridad razonable en las diferentes transacciones y operaciones que se llevan a cabo.

**9. Desarrollo de metodologías de Backtesting de Riesgo de crédito, liquidez, tasa y tipo de cambio:** dentro de la administración responsable de los riesgos se encuentra el valorar la efectividad de los modelos utilizados para la medición y valoración de los diversos riesgos, esta evaluación se realiza por medio de los modelos backtesting.

**10. Visitas a sucursales para capacitarlos en temas de riesgo:** como parte de la gestión integral de riesgos todos los años se visitan sucursales con el fin concientizar a los compañeros de las Sucursales en la importancia de la gestión integral de riesgos, haciendo énfasis en los diversos tipos de riesgo y en la importancia de estar atentos y alertas a cambios en el entorno y situaciones internas que nos puedan afectar.

**11. Actualización de un plan de Continuidad del Negocio:** Se inicia con el proceso de actualización del Plan de Continuidad de Negocio utilizando un marco de referencia internacional e incorporando mejoras en las diferentes fases del proceso, así como realización de pruebas en varios procesos críticos.

**Recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la Cooperativa**

- 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.
- Fortalecer el conocimiento en materia de riesgos en los cuerpos directivos, colaboradores y asociados con el fin de enriquecer el proceso de toma de decisiones y cubrir a la institución de posibles pérdidas.

- Valorar la incorporación de nuevas herramientas que en forma automatizada le permitan a la institución agilizar el proceso de gestión de riesgos.
- Implementar año con año acciones que permitan incrementar la madurez de proceso institucional de la gestión de riesgos.

**DEPARTAMENTO MERCADEO Y SERVICIOS SOLIDARIOS**

En el Departamento de Mercadeo y Servicios Solidarios apoyamos la ejecución de las estrategias institucionales a través de diferentes acciones donde destacan las estrategias de mercadeo y comunicación que promuevan los productos y servicios que Coopemep R.L. dispone en favor de sus asociados, así como su imagen institucional.

Como complemento a estas actividades, se apoyan diferentes procesos entre ellos de calidad en relación con la información que se registra en el sistema informático CYGNUS Solidario, con la gestión, contraloría y coordinación de los productos solidarios, servicios y eventos tales como:

- i. Proceso de Afiliación
- ii. Proceso de renuncia
- iii. Política Conozca a su Cliente (PCC)
- 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 de las personas asociadas, renuncias, benchmarking entre 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 solidarios.
- xii. Nuevos productos o servicios que se implementen

Al 31 de diciembre de 2016, la base asociativa BD presenta un total de 20.384 asociados activos.

**CUADRO 17:**

ASOCIADOS POR GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
Masculino	7.388	36.24%
Femenino	12.683	62.22%
Institución	313	1.53%
<b>TOTALES</b>	<b>20.384</b>	<b>100.00%</b>

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, como son:

**A. Mercadeo:** Es el área que da apoyo y soporte estratégico y comercial a las diferentes áreas que componen la organización tanto en aspectos técnicos de productos y servicios, como en estudios de mercado, promoción de los servicios, publicidad, imagen corporativa, resultados, convenios y todo lo relacionado con el desarrollo y maximización y comunicación con las personas asociadas.

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, eventos y condiciones que se presentan durante el año en sus diferentes temporadas; se dispusieron diferentes

campañas de promoción crediticia principalmente, para atender todos segmentos de personas asociadas, en este sentido se activaron diferentes 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 2016 ubicamos:

■ **CUADRO 18:**

PROMOCIÓN	INCENTIVO DE VALOR AGREGADO	CANTIDAD DE BENEFICIARIOS
Crédito Regreso a Clases	Paquetes de útiles escolares	350
Crédito Día del Padre	Equipo de entretenimiento de Teatro en Casa	4
Crédito día de la Madre	Paquetes de cuidado personal para las madres	5
Actualización de Datos	Paquete turístico para 2 personas a Isla Tortuga	10
Capitalización de Excedentes	4 paquetes turísticos para 2 personas cada uno a Isla Tortuga y 3 pantallas planas como premio final	7
Crédito Vacacional Navideño	Paquete turístico para 2 personas a Isla Tortuga	3
Cancele su Marchamo 2017	Pantalla de Televisión de 32"	2
Festival de la Luz	Entradas dobles tarima Coopemep Festival de la Luz	25

**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 mediante el uso de diferentes

instrumentos de patrocinio, tuvo presencia en eventos tales como:

- Congresos y convenciones del SEC y sus diferentes filiales.
- Actividades, congresos y otros eventos de Filiales de ANDE
- Clínica de Control del Dolor y Cuidados Paliativos Pococi y Guácimo.
- Patrocinio a la Selección Nacional de Fútbol, personas amputadas.
- Festejos Cívicos Nicoya 2016 y Liberia 2016
- IV Edición Carrera de La Amistad IPEC Cañas
- 1 era. Feria de la Salud, MEP – Coopemep
- Festival de la Luz 2016, Municipalidad de San José
- Giras a Sucursales con la móvil odontológica ASEMBIS, promocionando el servicio FAS 2.
- Participación en Congreso y Asamblea Movimiento Solidarista en Hotel Wyndham Herradura, Junio y Octubre 2016.
- Rezo del Niño en Oficinas Centrales.
- Expo Graduación 2015-2016, Liceo Napoleón Quesada de San José.
- Expo Ingeniería 2016, Ministerio de Educación Pública.
- Décimo Festival Internacional Matemática Limón 2016
- Expo Jovem, Ministerio de Educación Pública.
- Equipo de Fútbol Femenino de la Dirección Regional de Nicoya
- JCOOP TRAIL CHALLENGE 2016 - CENECOOP
- Actividades varias conmemorativas al 15 Setiembre, Ministerio de Educación Pública.

Además de la pauta regular en diferentes medios tradicionales, tanto gremiales como regionales, Coopemep

profundiza y fortalece su presencia de marca en diferentes medios radiales (Radio Columbia, Monumental, Programa Radial Panorama - CANARA), Redes Sociales y Pauta Digital (waze, nación.com, CR Hoy.com).

Complementariamente, se ha realizado un esfuerzo importante en medios escritos, radiales y de TV de circulación nacional 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 en enero de 2016, 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, lo anterior, 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.

El 2016 2016 ha sido un año de mejoras y estabilizaciones que han permitido una maximización de las bondades y recursos que ofrece esta plataforma tecnológica.

**IV. Participación en Comisiones permanentes**

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

- Comisión de Asamblea.
- Comisión Editorial

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

**V. Estudios de Mercado**

Para conocer la realidad, condiciones y oportunidades del mercado en que se desarrolla Coopemep R.L. y sus personas asociadas, así como sus expectativas y opiniones; se ha implementado una serie de estudios de mercado y opinión aplicados a los señores y señoras asociadas como a sus potenciales miembros.

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 a 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 a la gestión integral de las diferentes ayudas sociales otorgadas así como la aplicación de sus contraloría, colabora en la capacitación, atención y asesoramiento de las Cooperativas

Estudiantiles, fomenta la divulgar de la filosofía y doctrina cooperativa, entre otras.

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

**i. Ayudas solidarias**

a) Se refiere a los auxilios creados para solventar diferentes necesidades y contingencias que se 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 lo son ayuda mutua y solidaridad; para el 2016 se gestionó un total de 12.653 servicios de apoyo por una suma de ₡622.850.469.79, desglosados de la siguiente forma:

**■ CUADRO 19:**

FONDO	CANTIDAD	MONTO
Fondo de ayudas Social	2.108	₡ 127.571.000,00
Exámenes médicos	3.201	₡ 176.908.170,00
Subsidio Médico	5.789	₡ 114.653.940,74
Fondo Mutual Pariente	676	₡ 112.365.000,00
Fondo Mutual Asociados	114	₡ 29.200.000,00
Subsidios en Casos Especiales	36	₡ 12.295.749,31
Becas	220	₡ 27.660.000,00
Donaciones	510	₡ 8.400.000,00
<b>Total de beneficios otorgados</b>	<b>12.654</b>	<b>₡ 609.053.860,05</b>

**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 12.653 expedientes, lo anterior con el afán de búsqueda de la sostenibilidad de los fondos solidarios, garantizando el cumplimiento de lo establecido por los reglamentos, 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:

- a. Reglamentos.
- b. Procedimientos.
- c. Instructivos.
- d. Formularios.

**iv. Cooperativas Estudiantiles**

Este es uno de los programas de responsabilidad social más importantes de Coopemep R.L., el cual se sustenta en cuatro ejes fundamentales:

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

Al 31 de Diciembre de 2016, se cuenta con 174 cooperativas escolares y colegiales han confiado en nosotros al asociarse y mantener sus proyectos de ahorro, representan a las distintas regiones del país desde Limón, Guanacaste, Zona Sur, Zona Norte y el Área Metropolitana.

En el año 2016 el monto de ahorro estudiantil alcanzó la suma de ₡300.000.000,00 lo que corresponde un crecimiento en un 27% en comparación con el año 2015.

**v. Seguimiento y Asesorías a cooperativas estudiantiles**

Durante el 2016, se realizaron giras en todo el territorio nacional, con el objetivo de profundizar el acompañamiento, conocer las necesidades y la situación contable de las cooperativas estudiantiles asociadas a Coopemep R.L.

Adicionalmente se trabajó con la actualización de los lineamientos a los nuevos docentes a cargo.

Se participó en 15 procesos pre cooperativos en los cuales nacieron nuevas cooperativas estudiantiles.

**■ CUADRO 20:**

	CONSTITUCIÓN DE NUEVAS COOPERATIVA ESTUDIANTIL	LUGAR	MODALIDAD
1	COOPECOTEPAR.L.	Atenas	Colegio Técnico
2	COOPEJUANFLORES R.L.	Goicoechea	Escuela
3	COOPEMAURILIO R.L.	Tilarán	Colegio Académico
4	COOPEBELLAVISTA R.L.	Tilarán	Escuela
5	COOPECOPAL R.L.	Nicoya	Colegio Técnico
6	COOPESTEC R.L.	Alajuela	Colegio Técnico
7	CECELOCOOP R.L.	Cañas	Colegio Privado
8	COOPECOTEQUE R.L.	Quepos	Colegio Técnico
9	COOPEALTO R.L.	Alajuela	Escuela
10	COOPEUTIL R.L.	Sabanilla Alajuela	Escuela
11	COOPESANISIDRO R.L.	Alajuela	Escuela
12	COOPEEULOGIA R.L.	Grecia	Escuela
13	COOPETOBI R.L.	San Mateo	Escuela
14	COOPEES R.L.	Sta. Eulalia Atenas	Colegio Técnico
15	COOPEDELFIN R.L.	Carrillo Alajuela	Escuela

**vi. Charlas y Talleres**

En el plano de charlas y talleres organizados o impartidos, se detallan:

- Participación Nacional en los Lineamientos de docentes encargados de cooperativas estudiantiles.
- Charla de cooperativismo a COOPEVAO R.L.
- Participación en la Asamblea de COOPELIFRA R.L.
- Taller de sensibilización en COOPEFORJADORES R.L. a los docentes de la Escuela Otto Hubbe.
- Reunión con personeros del Colegio Cooperativo COPECOCEIC R.L. de Coronado para seguimiento de la cooperativa estudiantil COOPESERES R.L. de su institución.
- Participación en el proceso pre-cooperativo del Centro Educativo CECELO.
- Participación en la Feria Institucional del CTP José Figueres Ferrer, COOPELUCHA R.L.
- Participación en la Asamblea Constitutiva de COOPETECOTEPAR.L. del CTP de Atenas.
- Taller de Redacción de actas a COOPEVIBE R.L.
- Taller de Funciones de Cuerpos Administrativos, además se brinda taller de redacción de actas y funciones a la cooperativa estudiantil COOPEJUANFLORES R.L.
- Taller de Cooperativismo a estudiantes del IPEC de San José.
- Diagnósticos de diferentes cooperativas a nivel nacional.
- Taller de sensibilización en Escuela de Enseñanza Especial de Cartago.
- Taller de Redacción de actas y funciones a SERTECOOP R.L.

**vii. Apoyo al Comité de Educación y Bienestar Social.**

El departamento de Mercadeo y Servicios Solidarios trabaja activamente en conjunto al Comité de Educación y Bienestar Social en el plan de trabajo del órgano social, se

apoya desde la logística que conlleva realizar un taller, así como la enseñanza de doctrina y filosofía cooperativa.

En el año 2016, se apoyó en los talleres enfocados en la mejora de la Calidad de Vida y Funciones del Consejo de Administración, el cual se brindó en todas las comunidades en que están presentes las 18 sucursales, con una participación total de 765 participantes, actividades que fueron complementadas con capacitación en doctrina y filosofía cooperativa.

#### viii. Semana del Cooperativismo

Se participa en las sesiones de trabajo de preparación de la semana del cooperativismo en la zona de Guanacaste en conjunto con los compañeros colaboradores de la Sucursal de Nicoya.

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

- 18 al 24 de abril. El personal del Departamento de Mercadeo y Servicios Solidarios, trabajó durante la semana en la preparación, coordinación y ejecución de la Semana Nacional del Cooperativismo, en la que se involucró tanto a oficinas centrales como a las Sucursales.
- 18 de abril. Mercadeo y Servicios solidarios participó en conjunto con los compañeros de la sucursal de Nicoya e integrantes del Consejo de Administración en la actividad de Inauguración de la Semana Nacional del Cooperativismo en Santa Cruz.
- 19 de abril. Se participa en capacitaciones a diferentes instituciones, adicionalmente se realizan actividades con el personal de la cooperativa para vivenciar los valores y principios cooperativos.
- 20 de abril. Se participa en el pasacalle cooperativo en la Zona de San Carlos.

- 21 de abril. En vivencia de los principios cooperativos cooperación entre cooperativas un grupo de colaboradores visitó las instalaciones de COOPEVICTORIA R.L., en el cual tuvieron la experiencia del vivir cooperativo en otras organizaciones de giro distinto al de Coopemep R.L..
- 22 de abril. Se realiza la clausura de la semana cooperativa en oficinas centrales en el cual se tiene participación de todas las áreas administrativas de la cooperativa. El acto cultural estuvo a cargo de la cooperativa estudiantil COOPECHILE.

#### ix. Programa Juventud

Consiente 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 deciden apoyar e impulsar el programa Juventud.

En 2016 se da seguimiento del programa juventud, el cual 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 los 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 buscar fortalecer la base asociativa.

Complementariamente, 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 2016.

- Campamento Nacional de Juventud Cooperativista.
- Charlas, capacitaciones de programas juventud.

#### x. Otras Gestiones

##### a. Reuniones

Con el fin de mantener el vínculo con el Departamento de Gestión de Empresas y Educación Cooperativa del MEP, se realizaron reuniones de trabajo con el objetivo claro de 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 en donde éstos funcionan, como San Carlos, Occidente y Guanacaste.

##### c. Ferias del Ministerio de Educación

Se participó en la feria 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.

**C. Servicio al Cliente:** Esta unidad vela a través del centro de llamadas por mantener a las personas asociadas y no asociadas informadas acerca de las diferentes necesidades e intereses en relación con la actividad en general de Coopemep R.L.; atiende y evacua 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.

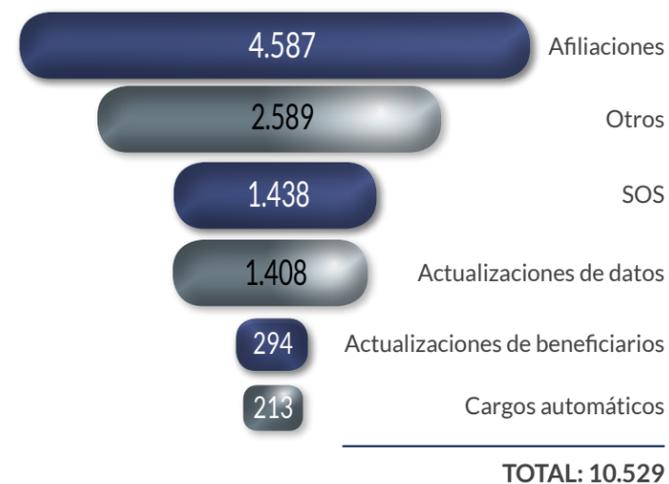
Parte de las actividades que se gestionan en la Unidad de Servicio al cliente son:

1. Atiende y promociona los diferentes servicios y productos a disposición, según la temporada a través del centro de llamadas. Más de 45.000 gestiones telefónicas y 620 a través de otros canales se cursaron durante el 2016, como lo son:
  - 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 personalizada
2. Gestiona el proceso de Contraloría de los productos que son parte de los procesos del área de Mercadeo y Servicios Solidarios; Servicio al Cliente en apego a la gestión de Calidad realiza la revisión del 100% de los productos tramitados, en total para el periodo del 2016 se gestionó la revisión de 10529 documentos de los cuales podemos destacar:

■ CUADRO 21:

PRODUCTO	CANTIDAD ANUAL
Afiliaciones	4.587
Actualizaciones de Datos	1.408
Actualizaciones de beneficiarios	294
Cargos Automáticos	213
SOS	1.438
Otros	2.589
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>10.529</b>

■ Gestiones de Contraloría

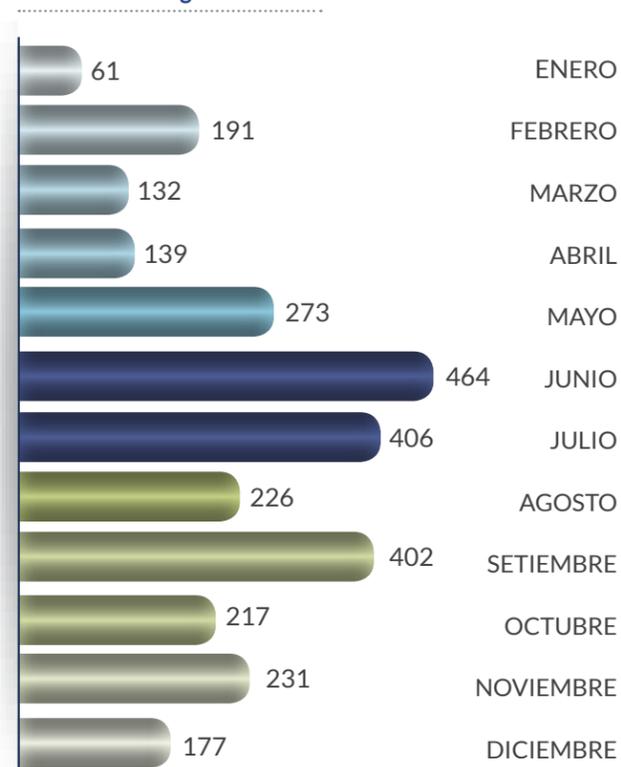


3. Como parte de la gestión de atención al asociado podemos rescatar que se recibieron, tramitaron y atendieron 2.919 Boletas por medio del Buzón de Sugerencias colocado en cada una de nuestras Sucursales, esto le ha permitido a la cooperativa gestionar una mejora continua en los procesos y servicios tanto internos como de cara al asociado.

■ CUADRO 22:

MES	CANTIDAD
Enero	61
Febrero	191
Marzo	132
Abril	139
Mayo	273
Junio	464
Julio	406
Agosto	226
Setiembre	402
Octubre	217
Noviembre	231
Diciembre	177
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2919</b>

■ Boletas de Sugerencias



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

La Unidad de Servicio al Cliente, por medio de su coordinadora, se ha mantenido al frente de la estabilización y maximización de los módulos relacionados (Módulos de Personas, estado de cuenta, entre otros); adicionalmente como usuario Líder participa activamente en la integración de la nueva Plataforma con los demás módulos ya que poseen una relación directa con las otras áreas de la Cooperativa, donde todos los productos están vinculados con las bases de datos en general.

Este involucramiento directo ha permitido gestionar mejoras en el manejo de la información administrada por parte de Mercadeo como lo son:

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

■ DEPARTAMENTO NEGOCIOS

La gestión de Negocios en el 2016 siempre enfocada al beneficio de las personas asociadas de la cooperativa y alineado al Plan y Objetivos Estratégicos, se desarrollaron los siguientes temas:

■ Traslado de Sucursal Liberia y Desamparados

Con el objetivo de tener locales con mejores condiciones de atención para las personas asociadas, en enero del 2016 se traslada la sucursal de Liberia a uno ubicado 75 metros oeste de la Municipalidad de Liberia y en octubre del 2016 se traslada la Sucursal de Desamparados a uno ubicado 25 metros norte del Centro Comercial Decosure.

▪ **Sucursal Móvil**

A partir de noviembre del 2016 Coopemep R.L. cuenta con una Sucursal Móvil, oficina que va a recorrer el país y se utilizará en ferias y eventos masivos para que las personas ya asociadas puedan realizar gestiones sin necesidad de trasladarse a una sucursal fija, además; gestionar la afiliación de nuevas personas asociadas. Esta oficina cuenta con 2 estaciones de servicio, una sala de espera, rampa de acceso que cumple con lo establecido en la Ley 7600, aire acondicionado, sistema de monitoreo y seguridad.

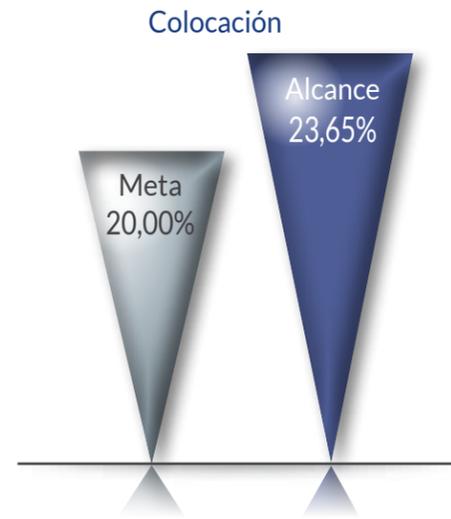
▪ **Implementación y Desarrollo de Tarjeta de Débito Internacional con Tecnología EMV**

Durante el 2016 se realizó el desarrollo y la implementación del Proyecto de Tarjeta de Débito Coopemep, la cual entrará en producción en febrero del 2017. Uno de los objetivos es proveer a las personas asociadas de un medio de pago electrónico que le permita de forma ágil y segura el acceso a sus fondos para compras y retiro efectivo, de forma local e internacional. Esta tarjeta cuenta con la tecnología EMV (Chip) lo cual la hace más segura disminuyendo el riesgo de fraude.

▪ **Crecimiento de Cartera de Crédito**

En el 2016 dentro de los objetivos estratégicos de la Cooperativa era lograr un crecimiento neto en su cartera de crédito del 20% y al finalizar diciembre se logró un crecimiento del 23.65%, lo que significó un crecimiento de ₡14.153.576.902,25, pasando de tener una cartera en diciembre del 2015 de ₡59.839.539.489,39 a diciembre del 2016 de ₡73.993.116.391,64.

▪ **Meta de crecimiento % acumulada**

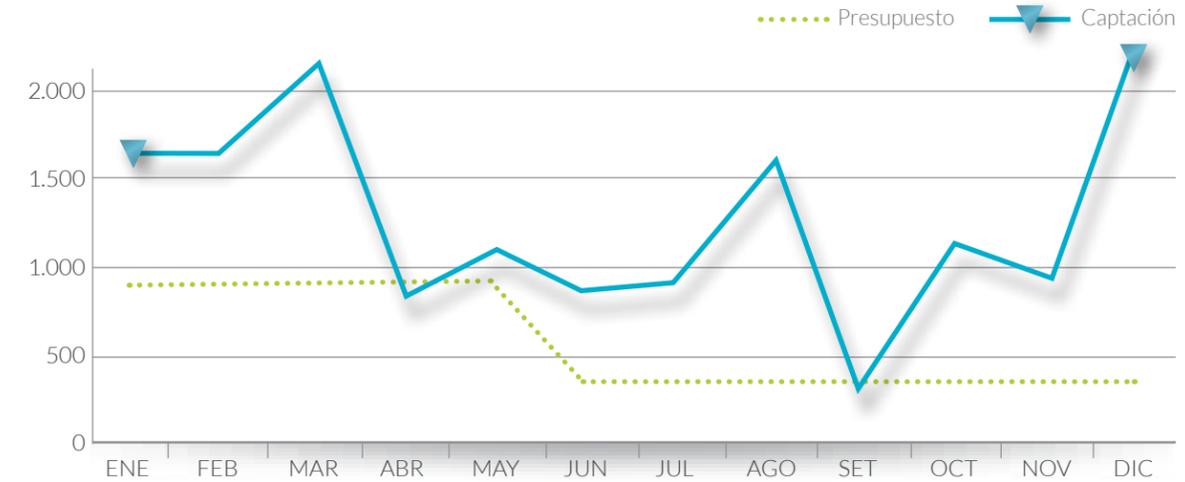


Fuente: Informe Departamento de Negocios COOPEMEP R.L. 2016

▪ **Crecimiento de Cartera de Certificados de Ahorro Cooperativo**

En el 2016 se logró captar en Certificados de Ahorro Cooperativo (CAC) la suma de ₡15.106.836.607,43, para un cumplimiento con respecto a lo presupuestado del 192,5%. El crecimiento de esta cartera CAC fue del 6,57%, pasando de 27.647 millones de colones en diciembre del 2015, a 29.584 millones de colones a diciembre del 2016.

▪ **Captación Nueva 2016 (en millones de colones)**

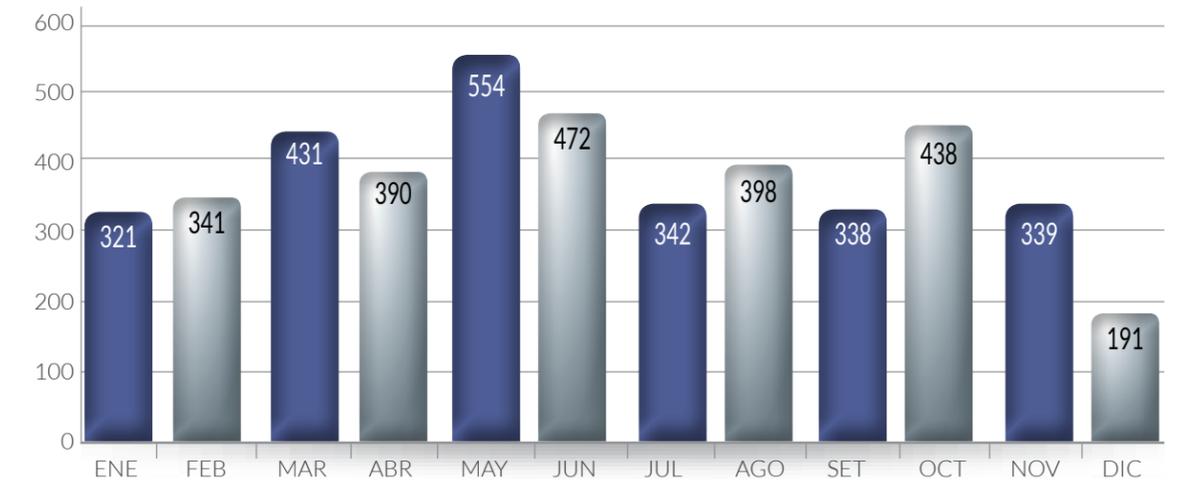


Fuente: Informe Departamento de Negocios COOPEMEP R.L. 2016

▪ **Indicador de Afiliación**

En el 2016 a través de la gestión de los promotores y ejecutivos de servicio en las 18 sucursales, se logran realizar 4364 nuevas afiliaciones a la Cooperativa, en donde un 60% corresponden a personas del sector educación un 40% a personas de otras instituciones del sector público.

▪ **Detalle de afiliaciones 2016**



Fuente: Informe Departamento de Negocios COOPEMEP R.L. 2016

▪ **DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS**

**ATRACCIÓN Y DESARROLLO DE TALENTO HUMANO**

Hoy en día el objetivo primordial de un departamento de Recursos Humanos es el atraer, retener y desarrollar el talento en las organizaciones, es por este motivo, que Coopemep en los últimos cuatro años se ha preocupado por desarrollar un modelo que le permita cumplir con el objetivo anterior, de ahí que durante el 2016 se le brindó una capacitación a la Gerencia, Jefaturas, Administradores y mandos medios en Gestión por Competencias y en cómo realizar entrevistas de selección bajo esta técnica, de forma tal, que a través de este modelo podamos atraer y desarrollar el talento que cuente con las competencias que el puesto requiere y de esta manera podamos ser cada vez más competitivos en el mercado.

▪ **Clima Organizacional**

Coopemep R.L. se preocupa no solo por el bienestar de sus asociados sino también por el de sus colaboradores, es por ello que anualmente se aplica un diagnóstico para conocer el nivel de satisfacción de cada uno de los equipos de trabajo. Para el 2016 este diagnóstico se aplicó de forma automatizada y los resultados obtenidos superaron la meta propuesta para ese año (80%), es decir, un gran porcentaje de nuestros colaboradores está satisfecho de trabajar en la Cooperativa.

▪ **Innovación**

Actualmente el mercado exige a las empresas a que sean cada vez más competitivas, es por este motivo, que Coopemep R.L. en miras de ofrecer más y mejores productos o servicios está desarrollando una metodología que incentive a todo el personal a proponer ideas orientadas a dicho objetivo, para ello se le brindó a todo el personal una capacitación en el tema, como parte de las primeras actividades a realizar.

▪ **Gestión Ambiental**

Como parte de nuestra responsabilidad con el medio ambiente para el 2016 Recursos Humanos propuso la conformación de

un grupo de Gestores Ambientales que a través de diferentes iniciativas promovieran una cultura de Gestión Ambiental dentro y fuera de la Cooperativa, como, por ejemplo: se les entregó un paño de manos a cada colaborador para evitar el uso de servilletas para secar los utensilios de almuerzo; además se envían periódicamente comunicados por medios electrónicos recordando la importancia de la adecuada clasificación de los desechos tanto en la oficina como en cada una de nuestras casas.

▪ **Inclusividad Laboral**

Con el objetivo de contribuir a la sociedad y especialmente con la población laboral que tiene alguna diversidad funcional, el departamento de Recursos Humanos para el 2016 promovió la contratación de una persona con diversidad funcional auditiva para ocupar una plaza vacante en el Área de Documentación.

Durante ese año se capacitó al 90% de los colaboradores en el tema de inclusividad laboral, ya que la experiencia de contar con una persona en la organización con esta condición tiene un impacto en el ambiente laboral.

▪ **Salud Ocupacional**

La Cooperativa actualmente cuenta con un grupo de Brigadistas quienes todos los meses reciben capacitación en diferentes temas, entre ellos primeros auxilios psicológicos, ya que es importante que los miembros de la Brigada estén preparados para atender de primera mano cualquier situación de estrés o crisis que pueda generarse a causa de alguna situación de emergencia.

Importante señalar que algunas de las capacitaciones que se brindaron a los miembros de la Brigada fueron impartidas por el Cuerpo de Bomberos.

Por otro lado, para uno de los simulacros que programó la oficina de Salud Ocupacional el año pasado se incorporó humo artificial con la finalidad de que personal esté preparado para enfrentar una evacuación con la presencia de este tipo de agente.

▪ **DEPARTAMENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

Coopemep R.L. ha establecido como meta estratégica mejorar el otorgamiento de productos y servicios de cara a la persona asociada y como elemento fundamental es necesario crear vínculos departamentales que busquen alcanzar el beneficio común. El departamento de Servicios Administrativos cuenta con participación importante en esa toma de decisiones enfocada en garantizar espacios de discusión y revisión de procesos en la Cooperativa, destacando en participaciones de comisiones como: Administrativa, Calidad – Modelcoop, Financiera, Salud Ocupacional y el Proyecto Cygnus, por mencionar algunas.

Como parte del trabajo integral del departamento se identifican logros importantes de cada una de las áreas funcionales que lo conforman y que son importantes de destacar:

▪ **GESTIÓN DOCUMENTAL**

En el año 2016 se continúa ampliando el horizonte del Sistema de Digitalización buscando por medio de la plataforma tecnológica ofrecer el acceso al expediente digital de una persona asociada de forma oportuna y con mayor puntualidad, agilizando los trámites y disminuyendo los tiempos de atención.

En este año como parte de la mejora continua se tiene una participación constante 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 los procesos de Gestión Documental se mantiene un inmutable monitoreo al trámite de productos y servicios adquiridos por las personas asociadas, logrando así gestionar de forma oportuna la producción y custodia de los documentos en el lugar de procedencia correspondiente. Esto permite facilitar el acceso a la información y promover los procesos de supervisión y fiscalización, así como la transparencia institucional.

▪ **SISTEMAS DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS**

En mayo del 2016 se realiza la auditoría de ISO 9001-2008, en 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, Desamparados, Heredia y Rofas, 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, en donde la Confederación de Cooperativas de Centroamérica y el Caribe (CCC-CA) valida que la Cooperativa es merecedora de continuar con el certificado con una excelente calificación. 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 otra parte Coopemep R.L. en la búsqueda de la mejora continua y acorde con su interés de ofrecer servicios y productos de calidad, se ha comprometido con el medio ambiente, continuando 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.

Se gestiona la administración del Portafolio de Proyectos Institucional de la Cooperativa establecido en alineación con el Plan Estratégico Institucional vigente, 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. Se continúa con el apoyo la Administración del Proyecto Cygnus posterior a la salida en Producción en enero 2016, velando por el cumplimiento de la metodología

de proyectos institucional y coordinando la ejecución de los entregables post-producción del proyecto.

▪ **ÁREA DE SEGURIDAD**

En el año 2016, se continúa con la mejora y 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, luces estroboscópicas en oficinas centrales y un controlador de domos joystick de alta calidad, una ups con duración de 5 horas para el área de monitoreo, sensores contra gas, calor y humo, se realizaron modificaciones en los sistemas de seguridad electrónica contra robo, enlaces de video CCTV vía IP en todas las sucursales, además de cerraduras electrónicas, un sistema grabación CCTV IP MOVIL con grabador y cinco cámaras IP para la sucursal móvil, sistema de vigilancia de supervisión de paneles de alarmas contra robo, 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 tiene una capacitación constante en el manejo y la manipulación del equipo de seguridad con prácticas de polígono, defensa personal, acondicionamiento físico, servicio al cliente, uso de extintores, dominación de edificios, entre otros.

▪ **SERVICIOS GENERALES**

Durante este año se realizaron importantes inversiones en infraestructura, en el mes de Agosto y Setiembre se culmina la elaboración de la Unidad Móvil de Coopemep, y se realiza la remodelación del área Financiero y Servicios Generales. Para mediados del mes de octubre se finaliza con la remodelación del nuevo local para la Sucursal de Desamparados proyecto diseñado siguiendo una línea similar a la presentada en la Sucursal de San José, con espacios de atención apropiados para la comodidad de todas las personas asociadas.

Con el cambio de la nueva plataforma tecnológica, se logró regular por medio del sistema un control automatizado de presupuesto de las órdenes de compra de cada departamento, en la adquisición de bienes y servicios de esta forma se logra un control de los gastos y su alineación con el Plan Operativo de cada área. Además en el proceso de Activos Fijos se realizaron las giras con la nueva herramienta logrando más exactitud la toma física de los activos fijos, logrando reducciones de tiempo en la toma física y brindar mayor información detallada, y mejores procesos de control internos y externos de la cooperativa.

El departamento de Servicios Administrativos concluye la labor del 2016 con la satisfacción de haber colaborado con los resultados estratégicos y operativos de Coopemep R.L.

▪ **DEPARTAMENTO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Entre los avances más importantes para el periodo señalado, se pueden observar los siguientes, clasificados según las diferentes áreas de gestión del Departamento de Tecnologías de Información:

**I. ÁREA DE BASE DE DATOS**

- a. Se renueva el servidor de Base de Datos para los ambientes de pruebas, capacitación y desarrollo.
- b. Segmentación de la Base de Datos SQLServer del SharePoint de producción para dotar de más recursos al portal de cada uno de los distintos departamentos.
- c. Optimización de las consultas utilizadas por el nuevo CORE CYGNUS SOLIDARIO para un mejor rendimiento, esto dentro de la infraestructura que quedó para el nuevo CORE CYGNUS SOLIDARIO.
- d. Habilitación de diferentes ambientes para el nuevo CORE CYGNUS SOLIDARIO, con el afán del aseguramiento del desarrollo, prueba y depuración del mismo.

**II. ÁREA DE DESARROLLO**

**En Sistemas FINANCE Y SIDE:**

- a. Se mantiene habilitado el sistema GNOSIS como contingente para tres XML que se deben enviar a la SUGEF ya que el desarrollo de los mismos tiene aún ajustes menores.

**En Sistema CYGNUS:**

- a. Generación de reportes nuevos reportes, según las necesidades de cada departamento.
- b. Monitoreo de la arquitectura implementada para el nuevo CORE CYGNUS, para el control óptimo del mismo.

**En Módulos complementarios a CYGNUS:**

- a. Finalización de la creación del módulo para el manejo de TARJETAS DE DÉBITO.
- b. Fase de pruebas para el módulo que maneja el Token para el proyecto WEB.
- c. Inicio de la creación del módulo para el manejo de la metodología de riesgos operativos.

**En el PORTAL INSTITUCIONAL:**

- a. Segmentación de los sitios de los departamentos dentro del portal.

**En INTERFACES con herramientas de terceros:**

- a. Coordinación de la implementación de sistema PEL para el manejo de cuentas IBAN.

**Adquisición e implementación de nuevas herramientas:**

- Acompañamiento para la adquisición de la solución de la página Transaccional y Móviles.
- Acompañamiento para la adquisición de la solución de la página Fija.

**III. ÁREA DE SOPORTE Y TELECOMUNICACIONES**

- a. Renovación Tecnológica de la Plataforma Computacional Obsoleta de Usuarios.
- b. Implementación de la infraestructura de Balanceo de Aplicaciones (F5) para robustecer la continuidad del

negocio automatizando este proceso mediante políticas que permiten mantener un servicio en funcionamiento, aunque uno de sus elementos falle.

- c. Renovación del sistema e infraestructura de atención al público (Fichero) en la plataforma de servicios en Oficinas Centrales la cual permite ampliar el mismo a otras sucursales con una administración centralizada y brindando mayor información y estadísticas a los encargados de su administración.
- d. Finalizar la Implementación de la nueva central telefónica y centro de contactos para subsanar necesidades de las áreas de Mercadeo y Crédito y Cobro donde se puedan realizar tareas como campañas, grabación de llamadas, control de agentes, control de flujo de llamadas, etc. Además de subsanar la necesidad de las áreas de poder crecer en extensiones telefónicas para los colaboradores.
- e. Inicio del proyecto de cambio de toda la infraestructura de Servidores y almacenamiento (SAN) de la Cooperativa donde se encuentran en funcionamiento todos los servicios críticos de la organización tales como Bases de Datos (Oracle y SQL), Portal, DNS, Active Directory, etc.
- f. Implementación de una Sucursal Móvil la cual está equipada con lo necesario para replicar una oficina física de la Cooperativa con equipos y telecomunicaciones para la atención del público y brindar cualquier servicio que se requiera.
- g. Se llevó la propuesta y fue aprobada de un centro de Datos alterno para la Cooperativa con el fin de reemplazar el sitio de datos alterno actual el cual no cumple con algunas características según los estándares internacionales y que son una vulnerabilidad detectada por el departamento de Tecnologías de Información así como de la auditoría interna.
- h. Participación activa en el proyecto institucional de Tarjetas de Débito y Crédito de la Cooperativa brindando toda la

infraestructura donde se hospedará el mismo además de soporte en instalación de dispositivos de impresión, software para la administración de las tarjetas con Evertec (Syscard) y configuración de toda la parte de Telecomunicaciones con el proveedor (Evertec) para comunicar la Cooperativa con sus centros de Datos Principal y alterno.

#### IV. AREA DE GOBIERNO DE TI

Las principales actividades del Gobierno de TI son las siguientes:

- a. Aprobación del Plan de Continuidad de TI, considerando como un nuevo elemento de Gobierno Corporativo al Comité de Continuidad de Negocio.
- b. Planificación y ejecución de las Pruebas del Plan de Continuidad de TI para el 2016.
- c. Atención de temas relevantes de Continuidad de TI con el Comité de Continuidad de Negocio (inicio de la integración del proceso y del gobierno corporativo que participa)
- d. Aprobación del Plan Estratégico de Tecnología de Información del período comprendido entre el 2016 al 2019
- e. Planteamiento de la Herramienta para la Selección del Marco de Gestión de TI según el nuevo texto normativo.
- f. Autoevaluación de Gestión de TI
- g. Actualización de la mesa de Servicios e integración con la CMDB
- h. Atención y preparación de insumos para la visita de SUGEF a la Cooperativa

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

- a. Seguimiento a acciones establecidas en Plan Correctivo-Preventivo de SUGEF de acuerdo a la Normativa 14-09 (COBIT).

- b. Atención a las auditoría internas de TI
- c. Seguimiento y cumplimiento a informes y acuerdos de Auditoría Interna, Auditoría Externa, Acuerdos del Consejo de Administración.
- d. Apoyo constante a las diferentes áreas funcionales, en la definición y ejecución de sus proyectos y/o actividades incluidas en los planes operativos y como respuesta al Plan Estratégico de la Cooperativa.
- e. Aplicación de la nueva metodología de Riesgos de TI, en coordinación estricta con el área de GIR.
- f. Aplicación de lineamientos definidos a nivel de Riesgo Operativo de TI.
- g. Participación activa en cada una de las fases restantes del Proyecto Integral de Renovación de la Plataforma Tecnológica de la Cooperativa.
- h. Cumplimiento de actividades definidas en Plan de Dirección Tecnológica, Plan Estratégico de TI, Plan Operativo del período, Planes Tácticos de las áreas, etc.

Para el 2016 la autoevaluación tiene una nota de 98% y las principales conclusiones son:

- El gobierno de TI se ha enfocado en establecer una interconexión relevante entre los diferentes objetivos de control, lo que demuestra madurez del área de TI. La interconexión asegura que conforme la plataforma tecnológica va cambiando se integren y consideren una serie de elementos que van desde la planificación, los riesgos, el presupuesto, la continuidad, la seguridad, la entrega de servicios, etc.
- El gobierno de TI para la Cooperativa presenta ya una importante madurez y asegura que mientras se lleve a cabo de forma consistente y constante las actividades relacionadas con la gestión de TI, dicha posición se mantendrá.

- En el año 2016 se ha concluido el proceso de cambio de CORE de forma exitosa, y en términos de entrega de servicio de la plataforma crítica, la disponibilidad así como otros Acuerdos de Niveles de Servicio se mantiene en estado óptimo.
- Para el 2017 se tiene nuevos retos de integración de áreas que deberán ser analizados por la Cooperativa, pues en ella participan la toma de decisiones de varios elementos de gobierno corporativo, dentro de estos retos se menciona:
  1. El nuevo texto normativo, que aunque no está en firme aún, supone la selección del marco de gestión de TI que cada organización deberá utilizar, esta selección debe evaluar si hay elementos de gestión que aunque nacen para el cumplimiento normativo SUGEF 14-09, ahora la organización los adoptó de forma general, un ejemplo de ello es la gestión de proyectos.
  2. La Continuidad de TI está supeditada a la integración de sus pruebas con las pruebas que el negocio ejecute, esto más que asegurar el cumplimiento regulatorio permite validar la respuesta de las inversiones que se hacen en este ámbito, la integración de dichas pruebas dependen de la madurez del proceso de continuidad de negocio y su respectivo comité.
  3. En el ámbito de seguridad de la información, el departamento de TI tiene una serie de buenas prácticas de la industria delimitadas y aplicadas a la gestión de la seguridad de los datos y de los sistemas de información, y sus prácticas aunque están maduras, deben ser complementadas por una serie de lineamientos, prácticas y cultura de seguridad de la información que va más allá de los elementos de tecnología de información y que deben ser planteados por la Cooperativa con un gobierno independiente al de TI.

#### V. AREA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Durante el periodo comprendido de enero a junio del 2016 algunas de las actividades que se han realizado las siguientes:

- a) Se ha brindado continuidad al tema de las capacitaciones en materia de Seguridad de la información para personal de primer ingreso.
- b) Se ha brindado seguimiento a la información confidencial que está siendo enviada fuera de la organización. Determinando en un principio que departamentos envían información fuera de la cooperativa, para continuar con posteriormente con la implementación de los controles correspondientes.
- c) Se emiten recomendaciones referentes a la bóveda electrónica para el resguardo de contraseñas, para todos aquellos colaboradores que por razón de su trabajo requieren recordar más de 5 contraseñas.
- d) Se emiten recomendaciones para la implementación de ISA en la Cooperativa.
- e) Se implementó el entorno de capacitaciones virtuales.
- f) Se crea e implementa la capacitación virtual de seguridad de la información en la Cooperativa.
- g) Se crea y se brinda seguimiento a la herramienta de puntos de control de los informes realizados sobre Ethos y la implementación de Cygnus.
- h) Se brinda gestión de logs mensual a los principales de elementos críticos de infraestructura.
- i) Se emiten criterios técnicos, y se brinda seguimiento sobre temas relacionados con la seguridad de la página web informacional.
- j) Se emite criterio técnico sobre la implementación institucional del WhatsApp.
- k) Se aplican pruebas de vulnerabilidad a infraestructura externa e interna.
- l) Se brinda seguimiento a la herramienta de Gestión de usuarios administradores.

- m) Se emite criterio técnico sobre los practicantes y la Seguridad de la Información.
- n) Se compilan formularios relacionados con el envío de información confidencial fuera de la cooperativa.
- o) Se crea y ejecuta la primera semana de la Seguridad de la Información. Durante la primera semana de la seguridad de la información se toma en consideración las diferentes áreas de la cooperativa, incluyendo así temas de interés.
- p) Se empieza a gestionar los controles de usuarios y contraseñas en los diferentes sistemas de la cooperativa.
- q) Se empieza a gestionar el acceso al mínimo privilegio en la Cooperativa.
- r) Se emiten recomendaciones de seguridad para la implementación del segundo factor de autenticación.
- s) Se realizan evaluaciones de Espacio de trabajo seguro a todos los colaboradores de la Cooperativa.
- t) Se participa en el proceso de implementación de página transaccional, se emiten recomendaciones iniciales de seguridad.
- u) Se da seguimiento al cifrado de equipos portátiles, y se emiten recomendaciones sobre su implementación.
- v) Se crea material sobre concientización de Seguridad de la Información y es enviado a todos los colaboradores.
- w) Se mantiene actualización de políticas, procedimientos, instructivos y formularios relacionados con Seguridad de la Información.
- x) Se capacita a los cuerpos directivos sobre los riesgos en la utilización de smartphones y tablets.
- y) Se apoya el proceso de selección de la mascota de la Seguridad de la Información en la Cooperativa.
- z) Se analizan escenarios de Incidentes de Seguridad de la Información para su respectivo trámite, según la política respectiva.

#### ■ UNIDAD DE CUMPLIMIENTO

La Legitimación de Capitales y el manejo de fondos para el Financiamiento de Terrorismo, constituyen fenómenos ilícitos que más afectan al sistema financiero y a la economía de un país.

Según el Informe de Evaluación Mutua de la República de Costa Rica, elaborado por GAFILAT durante la inspección efectuada en el año 2015, se estableció que nuestro país debe fortalecer su legislación en temas de prevención de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, es por lo tanto que desde mediados del año 2016, se han promulgado una serie de regulaciones, con el objetivo de evitar que Costa Rica ingrese a la lista gris de países no colaboradores del GAFI.

Con el objetivo de cumplir con las nuevas regulaciones establecidas en el Acuerdo SUGEF 12-10, la Oficialía de Cumplimiento, vigila el acatamiento de las políticas y procedimientos en materia de Legitimación de Capitales y Financiamiento del Terrorismo. Es por lo cual, que entre los mayores logros de la Unidad durante el año 2016, se alcanzan enumerar:

- 1. Reconocimiento a Coopemep R.L.:** La empresa Miño Consultores, entrega un reconocimiento a la Cooperativa, por el aporte que brinda en el Programa de Pasantías de Especialistas en Prevención de Legitimación de Capitales.
- 2. Salida a Producción del Sistema Financiero:** A partir del mes de enero del año 2016, la Cooperativa cuenta con el nuevo Sistema Financiero Cygnus, el cual incluye los módulos de Cumplimiento, los cuales automatiza la gestión que realiza esta dependencia.
- 3. Capacitación a Personas Asociadas:** Durante la LIV Asamblea General de Delegados y Delegadas, se capacitó a las personas asociadas en temas de prevención de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, por medio de un video constitucional.

- 4. Auditoría SUGEF:** A partir del mes de octubre 2016, la Cooperativa inicia un nuevo proceso de auditoría SUGEF de Cumplimiento, en donde se han solicitado una serie de requerimientos, con el objetivo de evaluar el riesgo de la Cooperativa y los controles que conlleva para mitigar posibles incidencias.
- 5. Ejecución de actividades establecidas en el Plan Anual Operativo de la Unidad de Cumplimiento:**
  - i. Revisión y aprobación de documentación interna para la Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
  - ii. Revisión de los resultados obtenidos de la Matriz de Calificación de Riesgo.
  - iii. Remisión exitosa y oportuna de los XML de Legitimación de Riesgo a la SUGEF.
  - iv. Envío exitoso de la información relacionada a los asociada FATCA al Ministerio de Hacienda.
  - v. Atención a los informes emitidos por las auditorías (Interna, Externa y SUGEF) referentes al tema de Cumplimiento.
  - vi. Atención de 4585 alertas transaccionales.
  - vii. Monitoreo de 226 personas asociadas identificadas como Personas Expuestas Políticamente.
  - viii. Registro de 2843 personas en las listas de referencias que administra la Oficialía de Cumplimiento.
  - ix. Monitoreo de 2843 operaciones superiores al equivalente a los US\$10.000,00.

- x. Atención a las personas asociadas que sufren cambios en su categoría de riesgo.
- xi. Atención al envío de información de operaciones únicas y múltiples a la SUGEF.
- xii. Atención de 7 reportes de operaciones inusuales.
- xiii. 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.
- xiv. Seguimiento a las acciones tomada por la Administración con relación a las recomendaciones emitidas por la Oficialía de Cumplimiento.
- xv. 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.
- xvi. 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. Es por lo tanto que la Oficialía de Cumplimiento, se compromete a reportar todas aquellas operaciones tendientes a la legitimación de capitales y financiamiento de terrorismo, así como el establecer recomendaciones y controles para lograr mitigar riesgos asociados al blanqueo de capitales en los productos y servicios de la Cooperativa.



## Informe de labores del Comité de Vigilancia

“...El Comité de Vigilancia es el órgano responsable de examinar, fiscalizar y controlar la actividad financiera, económica y contable de la Cooperativa. Además debe velar por el cumplimiento estricto de la Ley, el Estatuto, los Reglamentos, las decisiones del Consejo de Administración y de la Asamblea General...”

### Comité de Vigilancia

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

El Comité de Vigilancia en cumplimiento a lo que define la Ley de Asociaciones Cooperativas, presenta a la LIII Asamblea General de Delegados y Delegadas el Informe de Labores realizadas durante el periodo 2016.

Las actividades se llevaron a cabo y se organizaron mediante áreas de trabajo como se define a continuación:

#### ■ CUADRO 23:

##### ÁREA DE ACCIONES RELEVANTES REALIZADAS

ÁREAS DE TRABAJO	DESCRIPCIÓN DE ACCIONES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
CONTROL	En sesión de trabajo de campo, se revisó la documentación Financiera tanto en el ámbito contable como presupuestario. Así como los inventarios y expedientes crediticios.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO
ANÁLISIS	Se analizaron las Cartas de Gerencia, Informes de Sugef, Brechas y Calces de plazo, informes de Morosidad e Inversiones en otras entidades entre otros.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO
SUPERVISIÓN	Se visitaron las 18 sucursales 2 veces en el año. Se revisó la estructura y contenido de las actas de los cuerpos directivos y Tribunal de Elecciones. El cumplimiento de la normativa que rige la cooperativa.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO
SEGUIMIENTO	Se dio seguimiento a los acuerdos de los cuerpos directivos y Tribunal de Elecciones, al Plan Estratégico, a la Cartera Crediticia y la asistencia a sesiones de los órganos sociales.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO
POLÍTICA	Se revisaron la Ley de Asociaciones Cooperativas, El Estatuto Social, Reglamento de Gobierno Corporativo, Reglamentos Internos y Externos, Políticas y Manuales.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO
CAPACITACIÓN	En Gobierno Corporativo, Gestión Integral de Riesgos, Legitimación de Capitales (Ley 8204), Doctrina y Filosofía Cooperativa, Seguridad de la información entre otros.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO
ASUNTOS LEGALES	Asuntos atendidos fueron muy pocos, el fondo y contenido no implicaron aplicación de debidos procesos, por lo que se resolvieron sin complejidad.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO
SESIONES	Se realizaron 86 sesiones entre ordinarias, extraordinarias y conjuntas.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO: 95%

■ CUADROS DE ASISTENCIA DE LOS CUERPOS DIRECTIVOS, TRIBUNAL ELECTORAL Y COMISIONES - 2016

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	71	73	97%	1	0	1	0	0	0	2
María del Carmen Marín Miranda	72	73	99%	0	0	0	0	1	0	1
Gina Salas Fonseca	72	73	99%	1	0	0	0	0	0	1
Kenneth Vargas Cárdenas	72	73	99%	1	0	0	0	0	0	1
Gilberto Chaves Jaén	72	73	99%	0	0	0	0	1	0	1
Juan Carlos Ruiz Carranza	72	73	99%	0	0	0	1	0	0	1
José Manuel Pereira Ortíz	59	60	98%	2	0	1	1	1	0	5
<b>Totales</b>			<b>98%</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>12</b>

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	86	86	100%	0	0	0	0	0	0	0
Eugenio Espinoza Prado	86	86	100%	0	0	0	0	0	0	0
Ana Ruth Acevedo Ruiz	83	86	97%	1	0	1	0	1	0	3
Carlos Murillo Cruz	73	86	85%	8	0	5	0	0	0	13
Tháis Rodríguez Sandoval*	48	63	76%	13	0	10	0	2	0	25
<b>Totales</b>			<b>95%</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>16</b>

\*Ausencias corresponden a incapacidad médica

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	77	78	99%	0	0	0	0	1	0	1
Gladys Esquivel Barrantes	75	78	96%	1	0	0	0	2	0	3
Carlos Eduardo Garita Rodríguez	77	78	99%	1	0	0	0	0	0	1
Inés Rivera Solano	75	78	96%	1	0	0	0	1	0	2
Ráxel Martínez Arroyo *	46	60	77%	8	0	5	0	3	1	17
<b>Totales</b>			<b>93%</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>24</b>

\*Ausencias corresponden a incapacidad médica

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	38	46	83%	0	0	0	0	0	1	1
Gregorio Machado Ramírez	46	46	100%	0	0	0	0	0	0	0
Lisandro Rodríguez Zúñiga	32	32	100%	0	0	0	0	1	0	1
<b>Totales</b>			<b>94%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

■ INFORME DE ASISTENCIA A COMISIONES - 2016

COMISIÓN ADMINISTRATIVA						
Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Gina Salas Fonseca	51	51	100%	0	0	0
María del Carmen Marín Miranda	49	51	96%	2	0	2
<b>Totales</b>			<b>98%</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

COMISIÓN ASAMBLEA						
Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Carlos Montero Jiménez	12	12	100%	0	0	0
Gina Salas Fonseca	11	12	92%	1	0	1
Kenneth Vargas Cárdenas	12	12	100%	0	0	0
<b>Totales</b>			<b>97%</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

COMISIÓN CRÉDITO						
Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Kenneth Vargas Cárdenas	36	36	100%	0	0	0
Gilberto Chavez Jaén	36	36	100%	0	0	0
Juan Carlos Ruiz Carranza	36	36	100%	0	0	0
<b>Totales</b>			<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

COMISIÓN FINANCIERA						
Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Carlos Montero Jiménez	47	49	96%	2	0	2
José Manuel Pereira Ortiz	48	49	98%	1	0	1
<b>Totales</b>			<b>97%</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

COMITÉ DE AUDITORÍA						
Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Carlos Montero Jiménez	11	11	100%	0	0	0
Flora Isabel Alvarado Gamboa	11	11	100%	0	0	0
<b>Totales</b>			<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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	5	80%	1	0	1
Kenneth Vargas Cárdenas	4	5	80%	1	0	1
Gilberto Chavez Jaén	5	5	100%	0	0	0
<b>Totales</b>			<b>87%</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

COMITÉ DE RIESGO						
Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Carlos Montero Jiménez	23	25	92%	2	0	2
Gilberto Chavez Jaén	22	25	88%	2	1	3
José Manuel Pereira Ortiz	22	25	88%	3	0	3
<b>Totales</b>			<b>89%</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

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	7	9	78%	2	0	2
Gilberto Chavez Jaén	6	9	67%	3	0	3
<b>Totales</b>			<b>72%</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

■ **CUADRO 24:**  
**OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

**RECOMENDACIONES**

■ **Consejo de Administración**

1. Innovar en productos que sean de interés para las personas asociadas.
2. Promover productos y servicios según los intereses de las regiones.
3. Continuar con las políticas económicas y financieras que han permitido excelentes resultados.

■ **Gerencia General**

1. Desarrollar los procesos tecnológicos que permitan más y mejores servicios a las personas asociadas.
2. Asistir permanente a las sucursales en su desarrollo y proyección.
3. Fortalecer las estrategias para los controles internos en todos los departamentos.
4. Desarrollar estrategias sostenibles de crecimiento en personas asociadas.

■ **Comité de Educación y Bienestar Social**

1. Fortalecer los talleres de Doctrina Cooperativa y otros temas.
2. Aplicar el Reglamento de becas
3. Ejercer control sobre la ejecución presupuestaria de las diferentes reservas.

■ **Asamblea General de Delegados y Delegadas**

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

.....  
■ Concluimos un nuevo periodo, dando gracias a Dios por la protección que nos brindó, especialmente, por los momentos difíciles que vivimos.  
Nuestra gratitud a la Asamblea General de Delegados y Delegadas por confiar a este Comité un trabajo de tanta responsabilidad.  
.....



## Informe de labores del Comité de Educación y Bienestar Social

*"Es el órgano responsable de la educación cooperativa y administración de las reservas de bienestar social y educación."*

### Comité de Educación y Bienestar Social

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

En cumplimiento con lo estipulado en el Estatuto Social de esta cooperativa y apegado a lo establecido en Gobierno Corporativo, el Comité de Educación y Bienestar Social de COOPEMEP R.L. presenta su informe anual a las personas asociadas lo referente a las labores realizadas durante el año 2016.

Las dos áreas en las cuales este comité desarrolla sus funciones son: Educación y Bienestar Social, para lo cual acude a los presupuestos respectivos, asignados a cada una de las áreas mencionadas, a fin de resolver de manera idónea las situaciones presentadas por las personas asociadas que así lo requieren.

**ASPECTOS RELEVANTES EJECUTADOS  
CAPACITACIONES EN TEMAS COMO:**

- Doctrina y filosofía cooperativa.
- Cuadros de reemplazo: Funciones y responsabilidades del Consejo de Administración.
- Manejo y erradicación del Bullying.
- Adecuación Curricular.
- Taller de confección de tarjetas.
- Análisis de Estados Financieros para no financistas.
- Calidad de vida.
- Formador de formadores en la Educación Cooperativa.
- Salud emocional.
- Salud bucodental.
- Conferencias sobre Riesgo.
- Nutrición.
- Comunicación y motivación en el trabajo.
- Herramientas “Point of You” (Herramienta para capacitación con tarjetas).
- Otros temas específicos para colaboradores.

■ **CUADRO 25:  
INVERSIÓN DE LAS RESERVAS  
DE BIENESTAR SOCIAL Y EDUCACIÓN**

Beneficio	Cantidad	Monto Otorgado
Subsidios Médicos	5789	¢ 114.653.940,74
Subsidios en Casos Especiales	36	¢ 12.295.749,31
Capacitaciones a personas asociadas	20	765 participantes
Becas	220	¢ 8.400.000,00

**RECOMENDACIONES NECESARIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA COOPERATIVA**

- Sensibilizar a la dirigencia y colaboradores para el desarrollo de proyectos innovadores que sirvan de elementos diferenciadores para la cooperativa.
- Revisión de documentos para minimizar la cantidad de los mismos y agilizar el manejo de información.
- Actualización periódica en Normativa de Gobierno Corporativo para la dirigencia.

## Informe de labores del Tribunal de Elecciones



**Tribunal Electoral**

De izquierda a derecha: MSc. Gregorio E. Machado Ramírez, **VICEPRESIDENTE** • Licda. Adriana María Hernández Carballo, **SECRETARIA** • Bach. Lisandro Rodríguez Zúñiga, **PRESIDENTE**

**LOGROS DEL TRIBUNAL ELECTORAL**

Las tareas realizadas por el Tribunal se rigen por lo establecido en el artículo 38 del Estatuto social de Coopemep R.L.

**Logros**

- Elaboración y seguimiento al Plan operativo del Tribunal
- Participación en la Comisión Asamblea General para la organización del proceso electoral correspondiente al 2016.
- Ejecución exitosa del proceso de elecciones.
- Revisión y actualización de la normativa interna que le competen al Tribunal Electoral.
- Participación en actividades de capacitación y autocapacitación.

**Recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la Cooperativa**

- Continuar con la utilización del Dispositivo Digital para agilizar los procesos de votaciones y sean más ágiles.
- Continuar como se ha realizado durante 47 años con el cumplimiento del 2º Principio Cooperativo referente al control democrático de los miembros, mediante ejecución de los procesos electorales de los diferentes puestos vacantes y las asambleas regionales para la elección de los delegados propietarios y suplentes.
- Promover la participación en actividades de capacitaciones en diversas temáticas que permitan contar con herramientas necesaria para una mejor toma de decisiones.

“...El Tribunal de Elecciones es un órgano adscrito al Consejo de Administración por delegación de este tiene a cargo la preparación de los procesos electorales de las Asambleas Generales y Regionales de la Cooperativa...”

**Sesiones realizadas**

Ordinaria	30
Extraordinaria <sup>(2)</sup>	17
<b>Total de sesiones</b>	<b>47</b>

## Informe de Auditoría Interna

### OBJETIVO

La Auditoría Interna tiene como objetivo fundamental prestar un servicio de asesoría constructiva, preventiva y de protección a la Administración, supervisando la eficiencia de los controles internos establecidos, para proporcionar análisis, valoraciones, recomendaciones, consejos e información concerniente a las actividades revisadas.

### FUNCIONES

- Evaluar en forma independiente las operaciones contables, financieras administrativas, operativas y de otra naturaleza, para prestar un servicio de asesoría y protección a la Administración. Es una supervisión que funciona midiendo y valorizando la eficiencia de los controles internos establecidos por las áreas de trabajo.
- Se encarga de salvaguardar los bienes de la Cooperativa, asegura el grado de confiabilidad de los datos contables, promueve la eficiencia en el desarrollo de las operaciones.
- Fungir como una actividad concebida para agregar valor y mejorar los procesos de la organización, así como contribuir con el cumplimiento de los objetivos y metas, aportando un enfoque sistemático y disciplinado.
- Velar por el cumplimiento de las normas interna y externas, así como las directrices establecidas por el Consejo de Administración, determinando aquellas desviaciones en el

cumplimiento de las mismas, que pudieran significar “Riesgos Asociados” que afecten la capacidad de generar valor al negocio en el largo plazo.

La Auditoría Interna se encamina a un proceso de mejora continua, se trabaja en obtener un enfoque basado en riesgos, que permita supervisar los controles internos de la Institución para aquellos procesos cuyas actividades son consideradas críticas y de mayor impacto en el patrimonio y en el cumplimiento de los objetivos planteados por la Cooperativa, en el 2016 la auditoría Interna Realizó la revisión de los siguientes aspectos:

- Estados financieros mensuales y trimestrales
- Informes monetarios
- Conciliaciones bancarias
- Inversiones en instrumentos financieros
- Cartera de crédito
- Estimaciones de crédito
- Comisiones diferidas
- Cuentas por cobrar
- Bienes realizables
- Participaciones en otras empresas
- Obligaciones con el público
- Obligaciones con Entidades Financieras

- Arqueos a bóvedas y cajas de Sucursales.
- 2016
- Presupuesto 2015
- Suficiencia Patrimonial
- Cuentas patrimoniales
- Excedentes
- Cuentas por pagar
- Verificación de expedientes de postulantes a puestos directivos
- Entrega de Auxilios (FAS, Fondo Mutual)
- Cumplimiento de Planes Anuales Operativos y Plan Estratégico
- La Gestión Integral de Riesgos Acuerdo SUGEF 2-10
- La Gestión de Tecnologías de la Información Acuerdo SUGEF 14-09
- La Gestión de la Liquidez Acuerdo SUGEF 17-13
- Aplicación de la Ley N°8204 “Legitimación de Capitales y Lavado de Dinero”.
- Control de seguimiento de recomendaciones de Auditoría Interna, Auditoría Externa y SUGEF.
- Control de seguimiento de los Acuerdos del Consejo de Administración.



### Auditoría Interna

De izquierda a derecha: Josué Sanabria Rivera, ASISTENTE DE AUDITORÍA • Erick Quesada Cordero, ASISTENTE DE AUDITORÍA

Informe de la  
**Auditoría Externa**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS EMPLEADOS DEL  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA, R.L.

**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  
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. (COPEMEP, R.L.)

*Opinión*

Los estados financieros condensados adjuntos, que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2016 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. (COPEMEP, R.L.) para el año terminado el 31 de diciembre de 2016.

En nuestra opinión, los estados financieros condensados son consistentes, en todos sus aspectos importantes, con los estados financieros auditados, de conformidad con las disposiciones de carácter contable emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

*Estados financieros condensados*

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. (COPEMEP, R.L.).

*Nuestra opinión sobre los Estados financieros auditados*

Nuestra opinión sin salvedades sobre los estados financieros auditados la emitimos con fecha 20 de febrero de 2017.

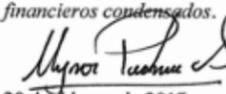
*Responsabilidad de la Administración por los estados financieros condensados*

La Administración es responsable de la preparación de los estados financieros condensados de conformidad con las disposiciones de carácter contable emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

La Administración es responsable de la preparación de los estados financieros condensados de acuerdo con los criterios establecidos para propósitos de la publicación en la memoria anual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública, R.L. (COPEMEP, R.L.).

*Responsabilidad de los auditores*

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre si estos estados financieros condensados son consistentes, en todos sus aspectos importantes, con los estados financieros auditados 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*.



20 de febrero de 2017

San José, Costa Rica  
Mynor Pacheco Solano  
Miembro No. 4596  
Póliza No. 0116 FIG 7  
Vence el 30/09/2017

KPMG

Timbre de ₡1000 de Ley No. 6663  
adherido y cancelado en el original



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

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS EMPLEADOS  
DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA, R.L.  
BALANCE GENERAL  
Al 31 de diciembre de 2016  
(Con cifras correspondientes de 2015)  
(En colones sin céntimos)**

	2016	2015
<b>ACTIVOS</b>		
<b>Disponibilidades</b>	<b>514.719.486</b>	<b>483.524.671</b>
Efectivo	334.462.625	283.596.340
Banco Central	49.341.841	67.115.540
Entidades financieras del país	103.500.811	132.805.526
Entidades financieras del exterior	27.406.944	-
Otras disponibilidades	7.265	7.265
<b>Inversiones en instrumentos financieros</b>	<b>10.336.063.063</b>	<b>10.146.190.216</b>
Mantenidas para negociar	67.646.167	509.864.079
Disponibles para la venta	10.261.409.624	9.576.869.196
Productos por cobrar	7.007.272	59.456.941
<b>Cartera de créditos</b>	<b>71.559.394.576</b>	<b>58.017.298.067</b>
Créditos vigentes	71.839.506.659	57.449.740.156
Créditos vencidos	2.149.101.752	2.371.836.755
Créditos en cobro judicial	4.507.981	17.962.578
Productos por cobrar	142.160.247	144.856.914
(Estimación por deterioro)	(2.575.882.063)	(1.967.098.336)
<b>Cuentas y comisiones por cobrar</b>	<b>135.576.494</b>	<b>48.629.283</b>
Otras cuentas por cobrar	143.222.190	63.833.049
(Estimación por deterioro)	(7.645.696)	(15.203.766)
<b>Bienes realizables</b>	<b>21.675.868</b>	<b>21.450.490</b>
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos	84.186.129	98.362.897
(Estimación por deterioro)	(62.510.261)	(76.912.407)
<b>Participaciones en el capital de otras empresas</b>	<b>29.968.562</b>	<b>29.372.754</b>
<b>Inmuebles, mobiliario y equipo (neto)</b>	<b>1.941.932.181</b>	<b>1.965.331.526</b>
<b>Otros activos</b>	<b>1.571.603.887</b>	<b>1.367.385.419</b>
Activos intangibles (neto)	996.427.544	60.528.963
Otros activos	575.176.343	1.306.856.456
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>86.110.934.117</b>	<b>72.079.182.426</b>

Continúa

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS EMPLEADOS  
DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA, R.L.  
BALANCE GENERAL  
Al 31 de diciembre de 2016  
(Con cifras correspondientes de 2015)  
(En colones sin céntimos)**

	2016	2015
<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>		
<b>PASIVOS</b>		
<b>Obligaciones con el público</b>	<b>32.211.677.592</b>	<b>29.909.156.569</b>
A la vista	1.301.736.704	1.304.124.662
A plazo	29.941.026.780	27.686.342.791
Cargos financieros por pagar	968.914.108	918.689.116
<b>Obligaciones con entidades</b>	<b>22.262.526.069</b>	<b>12.384.223.846</b>
A plazo	19.424.450.035	10.849.948.614
Otras obligaciones con entidades	2.759.723.793	1.486.854.835
Cargos financieros por pagar	78.352.241	47.420.397
<b>Cuentas por pagar y provisiones</b>	<b>4.248.465.963</b>	<b>4.049.796.288</b>
Provisiones	701.725.264	1.009.680.412
Otras cuentas por pagar diversas	3.546.740.699	3.040.115.876
<b>Otros pasivos</b>	<b>3.680.444.030</b>	<b>3.410.906.723</b>
Ingresos diferidos	3.680.397.900	3.410.853.513
Otros pasivos	46.130	53.210
<b>TOTAL DE PASIVOS</b>	<b>62.403.113.654</b>	<b>49.754.083.426</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
<b>Capital social</b>	<b>17.700.185.743</b>	<b>16.955.155.602</b>
Capital pagado	17.691.716.229	16.946.686.088
Capital donado	8.469.514	8.469.514
<b>Ajustes al patrimonio</b>	<b>107.337.842</b>	<b>109.694.837</b>
Superávit por revaluación de inmuebles	99.217.283	99.785.801
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez	2.430	(1.228.874)
Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos	(27.604)	3.487.985
Ajuste por valuación de participaciones en otras empresas	8.145.733	7.649.925
<b>Reservas patrimoniales</b>	<b>4.617.668.487</b>	<b>3.907.637.617</b>
<b>Resultado del año</b>	<b>1.282.628.391</b>	<b>1.352.610.944</b>
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>23.707.820.463</b>	<b>22.325.099.000</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>86.110.934.117</b>	<b>72.079.182.426</b>
<b>OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>		
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras	64.681.552.871	51.204.350.360
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras	-	3.796.026
Cuenta de orden contingente deudora	23.825.759	-

  
Lic. Jorge Isaac Solano Rodríguez  
Gerente General

  
Lic. Ivannia Martínez Zúñiga  
Contador General

  
Lic. Vanessa Cambroner  
Auditora Interna

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS EMPLEADOS  
DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA, R.L.  
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL  
Año terminado al 31 de diciembre de 2016  
(Con cifras correspondientes de 2015)  
(En colones sin céntimos)**

	2016	2015
<b>Ingresos financieros</b>		
Por disponibilidades	1.659.507	1.130.327
Por inversiones en instrumentos financieros	301.885.542	299.931.931
Por cartera de créditos	12.432.827.803	11.266.912.233
Por otros ingresos financieros	1.110.886.764	1.570.036.955
<b>Total de ingresos financieros</b>	<b>13.847.259.616</b>	<b>13.138.011.446</b>
<b>Gastos financieros</b>		
Por obligaciones con el público	3.351.479.332	2.883.099.592
Por obligaciones con entidades financieras	1.291.848.935	1.245.139.797
Por pérdidas por diferencias de cambio, neto	23.717.647	17.705.606
Por otros gastos financieros	141.214.663	38.333.553
<b>Total de gastos financieros</b>	<b>4.808.260.577</b>	<b>4.184.278.548</b>
Por estimación de deterioro de activos	805.336.252	892.875.740
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones	513.604.659	241.688.923
<b>RESULTADO FINANCIERO BRUTO</b>	<b>8.747.267.446</b>	<b>8.302.546.081</b>
<b>Otros ingresos de operación</b>		
Por comisiones por servicios	67.656.906	62.521.050
Por bienes realizables	36.100.000	-
Por otros ingresos operativos	9.225.553	65.582.282
<b>Total de ingresos de operación</b>	<b>112.982.459</b>	<b>128.103.332</b>
<b>Otros gastos de operación</b>		
Por comisiones por servicios	77.628.005	40.784.776
Por bienes realizables	20.314.202	18.524.691
Por otros gastos operativos	339.489.390	510.889.261
<b>Total otros gastos de operación</b>	<b>437.431.597</b>	<b>570.198.728</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL BRUTO</b>	<b>8.422.818.308</b>	<b>7.860.450.685</b>
<b>Gastos administrativos</b>		
Por gastos de personal	3.707.204.201	3.444.219.417
Por otros gastos de administración	2.446.479.399	2.023.288.421
<b>Total gastos administrativos</b>	<b>6.153.683.600</b>	<b>5.467.507.838</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD</b>	<b>2.269.134.708</b>	<b>2.392.942.847</b>
Participaciones sobre la utilidad	102.111.063	107.682.428
<b>RESULTADO DEL AÑO</b>	<b>2.167.023.645</b>	<b>2.285.260.419</b>
<b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES</b>		
Superavit por revaluación de inmuebles	(568.518)	(682.222)
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez	1.231.304	(631.245)
Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos	(3.515.589)	5.708.318
Ajuste por valuación de participación en otras empresas	495.808	6.563.025
<b>Total otros resultados integrales</b>	<b>(2.356.995)</b>	<b>10.957.876</b>
<b>RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL AÑO</b>	<b>2.164.666.650</b>	<b>2.296.218.295</b>

  
Lic. Jorge Isaac Solano Rodríguez  
Gerente General

  
Lic. Ivannia Martínez Zúñiga  
Contador General

  
Lic. Vanessa Cambrero Cerdas  
Auditora Interna



## ■ Homenaje Póstumo

La Gerencia, el Consejo de Administración, el Comité de Vigilancia, el Comité de Educación y Bienestar Social, el Tribunal de Elecciones, la Gerencia y el personal de Coopemep R.L. lamentan profundamente el fallecimiento en el 2016 de las siguientes personas:

AGUILAR AVENDAÑO, JÉSSICA  
 AGUIRRE AGUIRRE, DORA ENEIDA  
 ALFARO MENA, ERNESTO  
 ALFARO RETANA, GILBERT  
 ALPÍZAR SIMPSON, LUIS FELIPE  
 ALVARADO SÁNCHEZ, MARGARITA MARÍA  
 ARAYA HERNÁNDEZ, ROSA MARÍA  
 ARCE ARCE, JOSÉ FERNANDO  
 ARCHIBAL LEVELL, LETICIA OLIMPIA  
 ARIAS ULATE, GLADYS  
 BARRANTES GÓMEZ, PEDRO MIGUEL  
 BARRIENTOS ANGULO, THELMA  
 BEITA QUIROS, JOSÉ ÁNGEL  
 BERMÚDEZ RODRÍGUEZ, RAQUEL  
 BRICEÑO MEXICANO, ALICIA  
 CALDERÓN RODRÍGUEZ, JORGE ANTONIO  
 CALDERÓN ZÚÑIGA, LILLIANA CAROLINA  
 CAMPOS BOLAÑOS, MANUEL ÁNGEL  
 CASTRILLO OBREGÓN, FELIX DE JESÚS  
 CHACÓN ARAGÓN, JOSÉ GERARDO  
 CÓRDOBA VARGAS, BERNAL  
 CRUZ MADRIGAL, GLADYS RUNIA  
 DE LA O ÁLVAREZ, MARÍA ARCELIA  
 DELGADO SÁNCHEZ, INÉS  
 DIAZ ZÚÑIGA, JOSÉ ODILON  
 DUARTE QUIRÓS, LEONIDAS  
 DURÁN QUESADA, MARIO ALBERTO  
 ESPINOZA ESPINOZA, LUIS ALFREDO  
 ESQUIVEL GARROTE, CARLOS ALBERTO

FONSECA PÉREZ, RAFAEL RAÚL  
 FORBES HERBERT, JULIA  
 GRANADOS CORTÉS, HERBERT  
 HERNÁNDEZ VÁSQUEZ, CIRA ANABELLE  
 JAÉN GUADAMUZ, ULISES  
 JIMÉNEZ CORRALES, ANA INÉS  
 JIMÉNEZ UREÑA, HILDA MARÍA  
 LEWIS SIMPSON, CLADIETH ELOISA  
 LI CHANG, MARÍA DEL ROSARIO  
 LI PIÑAR, CARLOS WADY  
 LORÍA ZAMORA, EVELIO  
 MAROTO RAMÍREZ, CARMEN MARÍA  
 MARTÍNEZ HERRÓN, CARMEN  
 MASÍS ABARCA, ALEXIS  
 MEJÍAS VARGAS, NIDIAN ELIETH  
 MOLINA QUINTEROS, JESÚS  
 MONGE COTO, MARÍA EUGENIA  
 MONGE FLORES, ELIÉCER  
 MONGE NARANJO, MARINA  
 MONTENEGRO VALVERDE, GILBERTO  
 MONTERO ARAYA, TERESA  
 MORA BADILLA, ANA ISABEL  
 MORA UREÑA, MARÍA EUGENIA  
 MORALES ÁLVAREZ, MAR DE LUZ  
 MORALES SOTO, ROSA MARÍA  
 MURILLO QUESADA, LUIS PAULINO  
 NARANJO RAPSO, MIREYA  
 ORIAS PERALTA, NINFA  
 ORTEGA BRENES, ÁLVARO

OVIEDO RAMÍREZ, MARITZA  
 PÉREZ ROJAS, MARLENE  
 PEÑARANDA HERNÁNDEZ, HILDA  
 PICADO RODRÍGUEZ, JULIO  
 PIÑAR ENRÍQUEZ, ELIZABETH  
 PORRAS CASTRO, RUTH MARÍA  
 QUIRÓS CHAVES, LUZ MARÍA  
 QUIRÓS VARGAS, VICTORIA EUGENIA  
 RODRÍGUEZ CAMPOS, JORGE ELADIO  
 ROJAS AGUILAR, JULIETA  
 ROJAS CHAVERRI, OLGA  
 ROJAS MONTERO, MAURICIO  
 SALAS JIMÉNEZ, ELVIA IRIS  
 SALAS OVIEDO, MARÍA ROSIBEL  
 SALGUERA HERNÁNDEZ, SANTIAGO  
 SALVATIERRA LÓPEZ, ARÍSTIDES  
 SÁNCHEZ SÁNCHEZ, JUNIOR ANTONIO  
 SEGURA SAENZ, MARÍA DEL MILAGRO  
 SOLANO VARGAS, HANNIA MARÍA  
 SOTO VÍQUEZ, LISVER MARÍA  
 UREÑA FALLAS, ÁLVARO  
 VALERÍN PIZARRO, MIGUEL  
 VALLEJO BRICEÑO, EDUARDO  
 VALVERDE RAMOS, RAFAEL ÁNGEL  
 VARGAS PALMA, WILLIAM FRANCISCO  
 VARGAS SOLANO, CARLOS ALBERTO  
 VILLALOBOS OBANDO, ANA CLARISA  
 ZAMORA CARRILLO, VIRGITA

## ■ Himno del Cooperativismo

LETRA: HUMBERTO GAMBOA A.

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

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

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

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

Se agigantan las cooperativas,  
 con su noble y fructífera acción,  
 que trasciende cual fuente creadora,  
 de servicio, trabajo y unión.

## ■ Himno de COOPEMEP

LETRA Y MÚSICA: JORGE VILLALOBOS LEITÓN

Hoy presentes, cantemos un himno  
 con orgullo, con fé y devoción  
 a quien tanto la mano ha brindado  
 en el campo de la educación.

Siempre ha estado presente en la lucha  
 con carisma, respeto y valor  
 lo que un día fue pequeño y virtuoso  
 hoy presenta un futuro mejor.

COOPEMEP, representa en la historia  
 como ejemplo de la educación  
 un deber que quizá no existiera  
 a mi ahorro darle protección.

Hoy definiendo mi Cooperativa  
 un gigante ella se convirtió  
 COOPEMEP con esfuerzo y grandeza  
 A forjarme un futuro mejor.





Teléfono: 2295-0600  
Fax: 2221-3945  
Apartado Postal: 5382-1000  
San José, Barrio Amón, Ave. 11, Calle 0 y 1  
[www.coopemep.com](http://www.coopemep.com)  
 [coopemep.cooperativa](https://www.facebook.com/coopemep.cooperativa)

