

LVII

Asamblea

de Delegados
y Delegadas



MEMORIA INSTITUCIONAL 2018

San José de Costa Rica
Julio, 2019





LVII

Asamblea de Delegados y Delegadas

MEMORIA INSTITUCIONAL 2018



Coopemep
Compartimos beneficios

San José de Costa Rica, julio, 2019

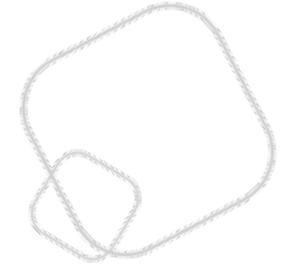


Índice

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

INFORME DE LABORES

- 10** Consejo de Administración
- 48** Gerencia General
- 80** Comité de Vigilancia
- 88** Comité de Educación y Bienestar Social
- 90** Tribunal de Elecciones
- 92** Auditoría Interna
- 102** Informe de Auditoría Externa
- 110** Homenaje póstumo
- 111** Himno de Coopemep R.L.
- 111** Himno del Cooperativismo



Información institucional

En Costa Rica entre 1968-1969, se percibía entre los funcionarios de las oficinas centrales del Ministerio de Educación Pública (MEP), 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, a partir de ahí surge la idea organizarse mediante un movimiento social denominado Cooperativismo, consideraron que era el mejor instrumento para el desarrollo económico y social de los pueblos. Es así como, 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., conocida por sus siglas como Coopemep RL, entidad de ahorro y crédito supervisada por la Superintendencia General de Entidades Financieras (en adelante SUGEF).

CONSTITUCIÓN DE COPEMEMP R.L.

El 11 de diciembre de 1970, se nombró un directorio provisional y se elaboró un estudio para definir los documentos básicos que debían presentarse a la Asamblea Constitutiva, en la que se invitó a participar a todas las personas funcionarias de las oficinas centrales del Ministerio de Educación Pública; siendo ésta la primera Asamblea General de Coopemep RL.

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.

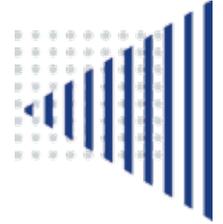


Misión

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 dispuestas a utilizar sus servicios y a aceptar las responsabilidades que conlleva la condición de socios, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS SOCIOS

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

PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS SOCIOS

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

AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

Las Cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus socios. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la Cooperativa.

EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

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

COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

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

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

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





Valores Corporativos

Excelencia
Cultura de innovación
Compromiso
Trabajo en equipo

Valores Cooperativos

Responsabilidad Social
Solidaridad
Honestidad
Transparencia
Democracia
Equidad e Igualdad

Presentación

En cumplimiento con lo regulado en el Artículo 51 del Estatuto Social de Coopemep R.L, se presenta el informe anual de labores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública, COOPEMEP R.L., correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del año 2018.

Queda plasmado en este informe la información de la gestión realizada por:

- La administración, que incluye los departamentos, áreas y unidades de la Institución.
- Informe de la Auditoría Interna
- El dictamen de Auditoría Externa
- Informes Financieros
- El Balance General del 31 de diciembre del 2018 y 2017
- Estado de Resultados del periodo terminado al 31 de diciembre del 2018 y 2017, los cuales constituyen la mejor forma de demostrar la transparencia, la toma de decisiones, la eficacia y eficiencia de la labor realizada.
- Informes de labores de:
 - Comité de Educación y Bienestar Social
 - Tribunal Electoral
 - Comité de Vigilancia
 - Consejo de Administración

Es importante para el Consejo de Administración, hacer relevancia del aporte sustantivo del movimiento cooperativo, al desarrollo económico, social, ambiental y político del país; Coopemep R.L es ejemplo de ello en el aporte a la economía social y la generación de empleo, hoy se generan 230 empleos, contamos en la parte política con representantes en instituciones como el Instituto Nacional de Aprendizaje y en el Comité Nacional de las Mujeres, en la gestión ambiental, se participa en campañas y gestionamos la transformación de la institución para la obtención del Sello Carbono Neutral.

***“Transparencia y compromiso,
valores que nos distinguen”***





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

Mensaje del Presidente del Consejo de Administración

El año 2018, ha sido un año de muchas transformaciones, donde el Movimiento Cooperativo ha estado expuesto a un riesgo de reputación muy alto, tanto por amenaza de imposición de tasas fiscales, como por la adecuación normativa del Ente Supervisor, de acuerdo con la ley 7391.

COPEMEP R.L., ha estado presente en las luchas de la mayoría de las personas asociadas frente a la posibilidad de la afectación de sus ingresos, en la nueva ley de las finanzas públicas. Acompañado tanto a nivel de opinión como de manifestación, con apoyo presencial y de signos externos.

El período económico que recién termina ha limitado la colocación crediticia, por las amenazas externas en que se encuentra el mercado de los servicios financieros, la precaución de los diferentes actores ante el entorno, dónde nuestra base asociativa experimenta dificultades, limitación de servicios, limitantes en la capacidad de pago y la sobre oferta de dinero plástico, el cual en el corto plazo lleva a la asfixia de las personas deudoras. La Cooperativa cuenta con provisiones y reservas que nos han fortalecido; crecimiento patrimonial, rentabilidad superior al promedio, con servicios sociales de calidad, un Balance Social Cooperativo superior a los excedentes de operación.

La calificación de los deudores por parte de la SUGEF frena en alguna medida los servicios financieros que brindamos, demandando un cambio radical en la oferta que la Cooperativa les va a ofrecer en un corto plazo, iniciando por la tarjeta de débito en colones, luego

la compra y venta de divisas hacia una tarjeta de débito en dólares, servicios en línea por los medios electrónicos actuales.

Las políticas externas de Gobierno Corporativo, la especialización en nuestros servicios y la idoneidad de la parte dirigente nos ha llevado a una capacitación acelerada tanto de las personas funcionarias, asociadas y los titulares de los cuerpos directivos.

Nuestras personas colaboradoras y los representantes de los Órganos Sociales, Tribunal Electoral y el Órgano de Dirección, realizan un trabajo comprometido con la calidad, la excelencia y con la prospectiva para mejorar cada día.

Nuestro agradecimiento a todas las personas asociadas que de una u otra forma contribuyen al engrandecimiento de nuestra gran Cooperativa, reconociendo en todas las tribunas la gran unión de personas y no de capitales que significa el Cooperativismo Nacional, para solucionar los graves problemas sociales a los que se enfrenta nuestra sociedad.

Gracias a todas las personas colaboradoras, proveedores de servicios, organismos de integración cooperativa, dirigentes, nuestros asociados y asociadas, por la lealtad, constancia y la labor confiada.

Carlos Humberto Montero Jiménez, MBA

Presidente del Consejo de Administración de Coopemep R. L.



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

De izquierda a derecha, de pie: Lic. José Manuel Pereira Ortiz, VOCAL IV • Edwin Falconer Álvarez, MBA, VOCAL III • Carlos Humberto Montero Jiménez, MBA, PRESIDENTE • Lic. Kenneth Vargas Cárdenas, VICEPRESIDENTE • Juan Carlos Ruiz Carranza, VOCAL II. Sentados: Gina Patricia Salas Fonseca, Msc, SECRETARIA •

10 ■ Mario Alberto Nájera Villalobos, Msc, SUPLENTE I • María del Carmen Marín Miranda, Msc, VOCAL I • ** Ausente por renuncia, Gilberto Chaves Jaén.

Informe de labores del Consejo de Administración

El Consejo de Administración, presenta de conformidad con lo dispuesto por la Ley N.º 6756, Ley de Asociaciones Cooperativas, y el Estatuto Social de Coopemep R.L., el informe anual de labores correspondiente al periodo fiscal del 2018.

El Consejo de Administración es un órgano colegiado que recibe la autoridad de la Asamblea General para asumir la dirección de la cooperativa, bajo dos principios: gestión y control democrático

enmarcado en el cumplimiento de la normativa vinculante, los mandatos de la Asamblea General y la razón de ser de la Cooperativa.

El marco de gestión del Consejo de Administración y de toda la organización, se enmarca en el modelo de las “tres líneas de defensa”, lo que permite definir claramente las responsabilidades y la rendición de cuentas de toda la organización, en el siguiente cuadro se indican las líneas de defensa:

LÍNEAS DE DEFENSA - COOPEMEP R.L.

PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA

- Se asocia a las líneas de negocio o a las actividades sustantivas de la cooperativa.
- Es la responsable de la gestión diaria de los riesgos, identifica, evalúa y reporta cada exposición, en consideración del Apetito de Riesgo aprobado y sus políticas, procedimientos y controles.

SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA

- Incluye al Departamento de Gestión Integral de Riesgos y a la Unidad de Cumplimiento.
- Complementa a la primera por medio del seguimiento y reporte a las instancias respectivas.

TERCERA LÍNEA DE DEFENSA

- Es la Auditoría Interna.
- Proporciona al Órgano de Dirección información sobre la calidad del proceso de gestión del riesgo, por medio de sus revisiones y su vinculación con la cultura, la estrategia, los planes de negocio y las políticas de la Cooperativa.

“Son tres los grandes y apasionados amores del pueblo costarricense: la paz, la libertad y la justicia. Siempre he creído que esas extraordinarias vertientes del ser costarricense se expresan en el movimiento cooperativista”.

Luis Alberto Monge

GESTIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



TRABAJO EN EQUIPO

- Negocios
- Financiero Contable
- Mercadeo y servicios Solidarios
- Recursos Humanos
- Tecnología de Información
- Crédito y Cobro
- Gestión Integral de Riesgos
- Control Interno
- Asesoría Jurídica
- Secretarías de Gerencia Dirigencia
- Órganos Sociales
- Tribunal de Elecciones

CONOCIMIENTO Y MANEJO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

- Elaboración Plan de trabajo
- Revisión de la Normativa interna y de los entes reguladores
- Mercadeo y servicios Solidarios
- Estatuto Social de COPEMEP
- Seguimiento a recomendaciones de Auditorías Interna, Externa, SUGEF
- Capacitaciones

- Evaluación del desempeño de la Gerencia, Subgerencia, Auditoría, Jefatura de Riesgos, y Cumplimiento
- Financieros / Seguimiento al Plan estratégico.
- Actualización de toda la normativa

REPRESENTACIÓN EN ORGANISMOS COOPERATIVOS

- CCCCA
- CENECOOP
- INA
- CNMC
- FECOOPSE
- UNACOOOP
- UNCOSUR
- C. C. H.
- COOSEGUROS
- URCOGUA
- UNCOOPAMEC

Tal y como se denota en el cuadro de Gestión del Consejo de Administración, se han ejecutado 310 sesiones entre ellas: sesiones ordinarias, extraordinarias, de integración, comisiones, comités, Conjuntas, en un gran porcentaje se contó con el criterio técnico de los colaboradores o bien la asesoría legal, en las sesiones participaron los integrantes propietarios y en ocasiones, según se ameritaba, los suplentes.

Una vez al mes, en sesiones extraordinarias del Consejo de Administración se conocen los estados económicos y financieros de la Cooperativa, en forma trimestral se da seguimiento al Plan Anual Operativo para el cumplimiento del Plan Estratégico. Un aspecto que es importante anotar es que se ha contado en todas las sesiones con amplia información por parte de la Gerencia, valorando resultados, además se ha conocido el avance de cada uno de los departamentos en concordancia con el Plan Operativo, el clima organizacional, la atención a recomendaciones, acuerdos del Consejo de Administración; así como también el conocimiento de propuestas e iniciativas de la Administración y de las personas integrantes del Consejo de Administración.

Con los nuevos requerimientos del Órgano Supervisor, lo establecido en el Estatuto Social de Coopemep RL. y la necesidad de contar con Directivos que tenga las capacidades y habilidades fundamentales para una buena toma de decisión la toma de decisiones, se elabora un Plan Integrado de capacitaciones grupales o individuales o bien en sesiones Conjuntas que reúnen a todos los integrantes del Consejo de Administración, Comité de Vigilancia, Comité de Educación y Bienestar Social y Tribunal Electoral, revierte una vital importancia la participación en estas actividades para una mejor toma de decisiones que orienten a la Cooperativa potenciarse. Entre las principales de actividades de formación en las que se ha participado, se anotan las siguientes:

CAPACITACIONES COPEMPEP R.L.

HABILIDADES

- Seguridad de la Información
- Normativa interna
- Ley General de Control Interno 8292
- Reglamento 22-18
- Dirección de Empresas Cooperativas.

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

- Doctrina y Filosofía Cooperativa
- Política Seguridad de la información
- Sistemas de gestión CALIDAD / MODELCOOP
- Reglamento SEGEF 16-16

CONOCIMIENTO

- Gestión Integral de Riesgos
- Control Interno.
- Gobierno Corporativo
- Programa Técnico en Gestión Cooperativa
- Legitimización de Capitales y Financiamiento de Terrorismo (Ley 8204)

CRECIMIENTO EMPRESARIAL

- Análisis de Estados Financieros
- Protocolo de Asalto
- Reforma Procesal Laboral
- Charlas referente a Clima Organizacional



OTRAS GESTIONES REALIZADAS POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Rendición de cuentas

Como parte de la transparencia y rendición de cuentas durante el primer semestre se realizaron reuniones regionales para la entrega del Informe de Gobierno Corporativo, en las 18 Sucursales de Coopemep R.L. En estas actividades participan las jefaturas de cada uno de los departamentos, Gerencia, Subgerencia Órganos Sociales, Tribunal Electoral y el Órgano de Dirección. Cada año se ha ido incrementando la participaron de las personas asociadas a Coopemep R. L., para este período aproximadamente asistieron 1450 personas asociadas e inversionistas.

Por otro lado, se debe recalcar que mes a mes están los estados financieros en cada una de las 18 sucursales y además pueden encontrar en la página web la información crediticia de la Cooperativa.

Comités de Apoyo de sucursales

Se destaca el trabajo que realizan los Comités de Apoyo a las Sucursales, gracias al trabajo realizado se engrandece nuestra institución, durante cada año han venido demostrando que el trabajo en equipo permite mejorar el accionar de la institución, promueven su gestión mediante la divulgación de los principios y Valores Cooperativos.

Representación en organismos cooperativos y entidades sociales

La representación de Coopemep R.L. en otros organismos de segundo grado permiten tener una posición de marca y una representatividad a nivel nacional e internacional.

REPRESENTACIÓN EN ORGANISMOS COOPERATIVOS Y ENTIDADES SOCIALES

NOMBRE	ENTIDAD
Montero Jiménez, Carlos Humberto	CONACOOOP
	CCC-CA
	UNACOOOP RL.
	CENECOOP
Vargas Cárdenas, Kenneth	INA
	FECOOPSE
	UNACOOOP
	CCH
Salas Fonseca, Gina Patricia	CCC-CA
	CNMC
	CONACOOOP
Marín Miranda, María del Carmen	FECOOPSE
Ruiz Carranza, Juan Carlos	CENECOOP



COMISIONES Y COMITÉS

Para el logro del cumplimiento del Plan Operativo Anual, del Consejo de Administración, se han organizado comisiones y comités de los que se hacen mención en el siguiente gráfico:

COMISIONES Y COMITÉS - COPEMEP R.L.

COMISIONES ESTABLECIDAS POR ESTATUTO SOCIAL	COMITÉS CON BASE EN LA NORMATIVA SUGEF	COMISIONES PARA ATENDER ASUNTOS ESPECÍFICOS
Comisión Administrativa	Comité de Auditoría	Comisión de Responsabilidad Social
Comisión de Crédito	Comité de Cumplimiento	Comisión de Emprendedurismo y Género
Comisión Financiera	Comité de Riesgos	Comité Directivo Cygnus Solidario
Comisión Asamblea General	Comité de Tecnologías de Información (T.I.)	Comisión Calidad Modelcoop
	Comité de Continuidad del Negocio	Comisión Core Bancario
		Comisión de Estudios
		Comité Institucional de Selección y Eliminación Documental

COMISIÓN ASAMBLEA GENERAL

INTEGRANTES

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

SESIONES

Sesiones ordinarias	17
Sesiones extraordinarias	0

Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2018:

- 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 de:

- Revista ENTRE NOS
- Boletín Informativo de Coopemep RL.
- Calendario anual
- Contenidos editoriales
- Estatuto Social
- Manual del Delegado
- Memoria Anual
- Reglamento de Gobierno Corporativo
- Informe del Gobierno Corporativo

En las publicaciones se veló por la inclusión de los valores, los principios cooperativos, y el cumplimiento de lo establecido en el Reglamento del Consejo Editorial. Además, se pauta en diferentes medios impresos tradicionales, tanto gremiales como regionales; en ese sentido, Coopemep profundiza su presencia de marca en diferentes medios radiales, como por ejemplo, Radio Columbia, Monumental, Panorama-CANARA, redes sociales y pauta digital en Waze y nacion.com.

COMISIÓN ADMINISTRATIVA

INTEGRANTES

NOMBRE	CARGO
Salas Fonseca, Gina Patricia	Coordinadora
Marín Miranda, María del Carmen	Representante del Consejo
Jiménez Fallas, Marla	Representante Administración
Solis Benavides, Melisa	Representante de la Administración

SESIONES

Sesiones ordinarias	52
Sesiones extraordinarias	14

Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2018:

En las sesiones de trabajo se realizaron revisiones, propuestas de modificaciones y análisis de los diferentes documentos, como por ejemplo, el Plan de Trabajo de la Comisión Administrativa, el Consejo de Administración, el Comité de Educación y Bienestar Social, el Comité de Vigilancia, el Tribunal de Elecciones, revisión de la Agenda y Estudio de las reformas propuestas a la normativa de la Asamblea General Ordinaria de Delegados, el Plan Estratégico y el Plan Anual Operativo 2018, Manual de Puestos, Organigrama, entre otros.

Además, se presentaron recomendaciones al Consejo de Administración con 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 la Sugef, entre otras solicitudes. Algunos de los documentos analizados y revisados durante en las sesiones de trabajo, se mencionan seguidamente:

Normativas: Manual de Cumplimiento, Manual de Riesgos, Manual de Crisis, Manual de Calidad, Manual de Modelcoop, Gobierno Corporativo de Coopemep RL., entre otras.

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

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

Afinidad, Dietas de Cuerpos Directivos, Ética de Coopemep RL., Ética y Disciplina de los Funcionarios y Fondo Mutual.

Planes de: Contingencia de Bóveda Central, Salud Ocupacional, Seguridad y 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 y Grupos de Interés Económico.

COMISIÓN FINANCIERA INTEGRANTES

NOMBRE	CARGO
Montero Jiménez, Carlos Humberto	Consejo de Administración
Nájera Villalobos, Mario	(Asociado)Designado por C.A.
Pereira Ortiz, José Manuel	Consejo de Administración
Solano Rodríguez, Jorge	Gerente
Meléndez Paniagua, Yahairo	Sub Gerente
Sanabria Sánchez, Adrián	Jefatura Financiero/Contable

SESIONES

Sesiones ordinarias	48
Sesiones extraordinarias	2

En cumplimiento de lo señalado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en el Acuerdo SUGEF 16-16 “Reglamento sobre Gobierno Corporativo”, el Consejo de Administración de COOPEMEP, RL. cuenta con la Comisión Financiera como un órgano de estudio y apoyo que le asiste en el cumplimiento de su función de supervisión de la cooperativa. La Comisión Financiera garantiza el ejercicio independiente, sus miembros cuentan con adecuadas habilidades, conocimientos y experiencia para cumplir con las funciones que le competen.

La Comisión Financiera sesiona semanalmente, los debates y argumentos de las decisiones tomadas quedan consignadas en actas cumpliendo los requisitos establecidos en el Artículo 24 del Acuerdo SUGEF 16-16.

Durante el período 2018, la Comisión Financiera ejerció todas y cada una de las funciones y actividades a que se hace referencia en las normas legales que regulan la materia. Asimismo, se concluyó con la tarea solicitada por el Consejo de Administración, referente al seguimiento y atención de los acuerdos emitidos por éste a la Comisión.

COMISIÓN DE CRÉDITO INTEGRANTES

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

Se describen algunas funciones de la Comisión de Crédito entre las que se destacan las siguientes:

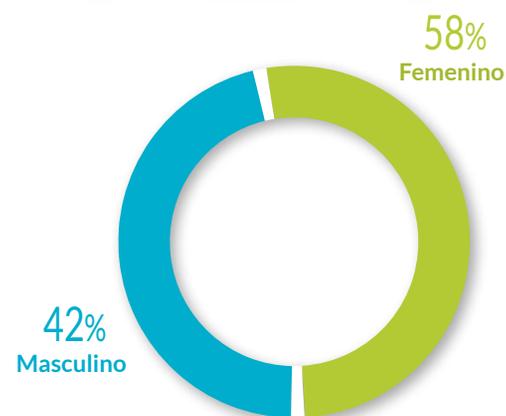
- Analizar, aprobar o no, las solicitudes de crédito que de acuerdo con los niveles de aprobación le corresponde.
- Actualizar el procedimiento de crédito, líneas de crédito y anexo al Reglamento de crédito.
- Analizar y recomendar o no, las solicitudes de crédito que de acuerdo con los niveles de aprobación le corresponden aprobar al Consejo de Administración.
- Proponer al Consejo de Administración las modificaciones al Reglamento de Crédito.
- Revisar, analizar y recomendar al Consejo de Administración la aprobación o ratificación de las aplicaciones al Fondo de Contingencia mayores a quinientos mil colones (¢500.000,00) mensuales o el 1,00% del saldo disponible en el Fondo, el que sea más bajo de los cuales no se debe aplicar un monto mayor al de la cuota del crédito en ningún caso.
- Revisión de acuerdos y oficios.

Seguidamente se resume las condiciones y características de las solicitudes de crédito presentadas a la Comisión de Crédito a lo largo del año 2018, los resultados se muestran de forma gráfica y con algunos cruces de variables con el fin de extraer la información de forma útil para la toma de decisiones.

CONCENTRACIÓN POR GÉNERO

GÉNERO	CANTIDAD	MONTO
Femenino	89	¢3 167 403 750,33
Masculino	64	¢2 075 271 756,45
TOTALES	153	¢5 242 675 506,78

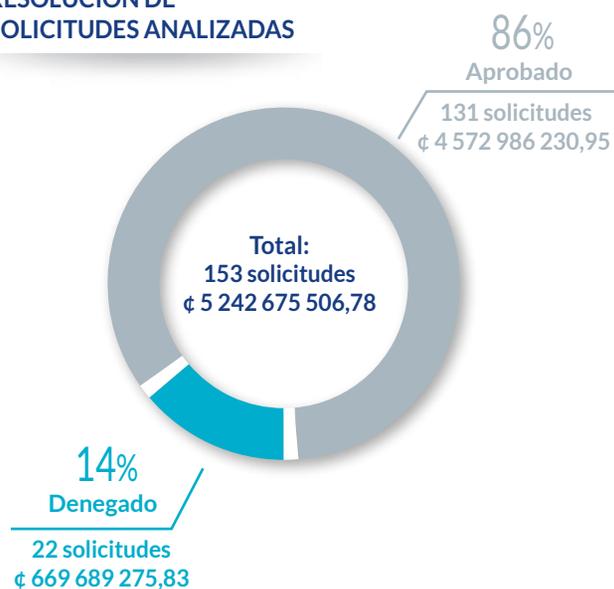
GÉNERO DE LAS SOLICITUDES DE CRÉDITO



Se logra observar que el mayor porcentaje a nivel de solicitudes analizadas por parte de la Comisión de Crédito corresponde al género femenino, esto a consecuencia de la concentración de este género en nuestra base asociativa, la cual está compuesta porcentualmente de la siguiente manera; un 61% es del género femenino, un 37% corresponde a la población masculina y un 2% a instituciones.

Se rescata que la línea más solicitada es Vivienda Fácil Coopemep para ambos casos. Esto denota un interés del sector en optar por planes de compra de vivienda y adquisición de terrenos, con el fin de aumentar sus activos.

RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES ANALIZADAS



DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR GÉNERO Y LÍNEA SOLICITADA



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

DISTRIBUCIÓN DEL MONTO APROBADO POR LA LÍNEA DE CRÉDITO

LÍNEA DE CRÉDITO	CANTIDAD	MONTO
Vivienda Fácil Coopemep	88	¢ 3 453 953 076,45
Permanente	35	¢ 1 317 093 329,91
Refundición	27	¢ 443 984 100,42
Especial	1	¢ 26 820 000,00
Capital Social	2	¢ 825 000,00
Total	153	¢ 5 242 675 506,78

En el cuadro anterior se detalla el monto total por la línea de crédito de cada una de las solicitudes analizadas por la Comisión de Crédito, donde se observa una mayor concentración en la línea Vivienda Fácil Coopemep y Permanente.

GARANTÍAS SEGÚN TIPO DE SOLICITUD ANALIZADA POR PARTE DE LA COMISIÓN DE CRÉDITO

GARANTÍA	CANTIDAD	MONTO
Real	116	¢ 4 546 265 606,36
Sin Garantía	24	¢ 395 922 250,00
Real / Codeudor	7	¢ 224 780 800,00
Fiduciaria	3	¢ 63 381 850,42
Pignoración	1	¢ 11 500 000,00
Capital Social / Fiduciario	2	¢ 825 000,00
Total	153	¢ 5 242 675 506,78

Se rescata de la información anterior que una gran parte de los créditos aprobados por la comisión se encuentran respaldados con algún tipo de garantía, ya sea real, fiduciaria, Póliza SSVMN o Capital Social. El 15,68% de las solicitudes se aprobó sin garantía, generando tranquilidad y confianza en el trabajo realizado.

Conclusiones

En la gestión realizada en el 2018, queda de manifiesto un gran sentido de responsabilidad y entrega por parte de la Comisión de Crédito, reflejado a través de:

La cantidad de solicitudes analizadas vs las aprobadas, con un 86% de solicitudes aprobadas.

El total de créditos aprobados que cuentan con algún tipo de garantía; corresponde al 84,32% de las solicitudes aprobadas.

La diversificación de la concentración según el tipo de pagaduría, permitiendo que el riesgo de concentración en una sola ruta se diluya.



COMITÉ DE CUMPLIMIENTO INTEGRANTES

NOMBRE	CARGO
Vargas Cárdenas, Kenneth	Coordinador, Representante del Consejo de Administración
Pereira Ortiz, José Manuel	Representante del Consejo de Administración
Ruíz Carranza, Juan Carlos	Representante del Consejo de Administración
Solano Rodríguez, Jorge Isaac	Gerente General
Ramírez Ruíz, Oscar	Jefe Departamento Negocios
Valverde Vizcaíno, Carmen	Oficial de Cumplimiento

SESIONES

Sesiones ordinarias	12
Sesiones extraordinarias	1

En las sesiones del Comité de Cumplimiento participa como invitado un colaborador del Departamento de Gestión Integral de Riesgos, un directivo del Comité de Vigilancia y la Oficial de Cumplimiento Adjunto.

Introducción General del Comité

El Comité de Cumplimiento, es un órgano de apoyo y vigilancia al Oficial de Cumplimiento, el cual debe ser establecido de forma permanente, por acuerdo del Consejo de Administración, a quien se le debe reportar directamente.

Después de la Asamblea General de Delegados del año 2018, el Consejo de Administración estableció la conformación del Comité de Cumplimiento asignando 3 miembros del Consejo de Administración, la Gerencia General, la Jefatura de Negocios y la Oficial de Cumplimiento, cumpliendo así con lo mencionado en el artículo 32 de la Normativa 12-10 SUGEF.

Detalle del funcionamiento o responsabilidades de la Comisión

Entre las principales funciones del Comité de Cumplimiento; además de brindar apoyo en las labores de la Oficialía de Cumplimiento, son:

- Revisión de los procedimientos, normas y controles implementados por la entidad para cumplir con los lineamientos de Ley y la presente normativa.

- Reuniones periódicas con el fin de revisar las deficiencias relacionadas con el cumplimiento de los procedimientos implementados y tomar medidas y acciones para corregirlas.
- En los casos que así lo requieran, colaborar con el Oficial de Cumplimiento en los análisis de operaciones inusuales.
- Revisión de los Reportes de Transacciones Sospechosas que hayan sido remitidos a las Superintendencias por parte del Oficial de Cumplimiento.
- Velar por el cumplimiento del plan de trabajo de la Oficialía de Cumplimiento que fue aprobado por la junta directiva u órgano colegiado equivalente.
- Elaborar el Código de Ética para su aprobación por parte de la Junta Directiva u órgano equivalente.
- Conocer los resultados de las evaluaciones de la capacitación anual del personal.

Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2018

Durante el año 2018, el Comité de Cumplimiento efectúa realizó las actividades de análisis y seguimiento de:

- 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.

- Revisión y aprobación de la actualización de la Metodología de Calificación de Riesgo, Manual de Cumplimiento y Código de Conducta.
- Revisión a los resultados obtenidos de la Matriz de Calificación de Riesgo.
- Revisión y aprobación de documentación interna de otros Departamentos con lineamientos según se establece en la Normativa 12-10.
- Atención al proceso de implementación de la Matriz de Riesgo institucional según se establece en el acuerdo 3 de la Normativa SUGEF 12-10.
- Atención a las alertas:
- Operaciones transaccionales efectuadas por los asociados y colaboradores.

- Personas Expuestas Políticamente.
- Asociados con calificación de alto riesgo.
- Listas de referencias.
- Atención al envío de información de operaciones únicas y múltiples a la SUGEF.
- Informes de operaciones inusuales y sospechosas.
- Seguimiento a las acciones tomada por la Administración con relación a las recomendaciones emitidas por la Oficialía de Cumplimiento.
- Proceso de capacitación a los colaboradores y cuerpos directivos de la Cooperativa.

Recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la Cooperativa

El Comité de Cumplimiento insta a la Cooperativa en atender de forma satisfactoria las recomendaciones emitidas por la Oficialía de Cumplimiento en sus diferentes informes.

Mantenerse atentos a la identificación de operaciones sospechosas y evitar el riesgo de que los ingresos de dinero proveniente de actividades ilícitas afecten el buen nombre de COOPEMEP R. L. y los intereses de nuestros asociados.



COMITÉ DE AUDITORÍA INTEGRANTES

NOMBRE	CARGO
Montero Jiménez, Carlos	Coordinador
Falconer Álvarez, Edwin	Representante del Consejo de Administración
Alvarado Gamboa, Flora	Secretaría
Espinoza Prado, Eugenio	Suplente
Vargas Cárdenas, Kenneth	Suplente

SESIONES

Sesiones ordinarias	12
Sesiones extraordinarias	2

Introducción General del Comité:

La implementación de los comités de auditoría hoy en día en las organizaciones, dejó de ser un cumplimiento normativo para las empresas del sector financiero y paso a ser una buena práctica a nivel mundial, en donde como ente de apoyo para las organizaciones, supervisa las acciones de control implementadas en la organización tanto desde la perspectiva financiera como desde el sistema de control interno, proponiendo recomendaciones para la mejora continua de los procesos y vigilando el cumplimiento de las políticas establecidas dentro de la organización, teniendo como objetivo último ayudar a orientar el futuro de la organización desde sus objetivos estratégicos, en un camino de supervisión independiente y continuo.

Detalle del funcionamiento o responsabilidades del Comité:

El Comité de Auditoría es una pieza angular en la gestión de áreas tan críticas como la supervisión del riesgo, la interacción con los auditores externos, la salvaguarda de los controles internos y la vigilancia de la información financiera.

Bajo la premisa de fortalecer la solidez financiera de la cooperativa, el comité de auditoría -en consonancia con la normativa interna, local e internacional- han supervisado y realizado el seguimiento a la gestión de riesgos, la integridad de los estados financieros y la información que se revela, el sistema de control interno, las calificaciones e independencia de la firma externa de auditores, el desempeño de

la función de auditoría interna y el cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes y aplicables.

Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2018:

El Comité de Auditoría coadyuvo directamente con la labor que desarrolló el Consejo de Administración en el ámbito de la información financiera, auditoría, control y riesgos; en este sentido le facilitó al Consejo de Administración enfocarse en asuntos relevantes del desempeño institucional, la transparencia y la rendición de cuentas.

De esta forma, el Comité de Auditoría agregó valor al Consejo de Administración fortaleciendo el cumplimiento de sus responsabilidades a través de lo siguiente:

- Promoción de la integridad, transparencia y la rendición de cuentas,
- Mejoramiento de la calidad de la información financiera,
- Robustecimiento de la independencia y eficacia de la auditoría interna y externa,
- Seguimiento permanente del sistema de control interno y la evaluación de riesgos,
- Vigorización del ambiente de control preventivo de fraudes,
- Mejoramiento en la atención de las recomendaciones por parte de la Administración Activa y
- Contribución a la gobernabilidad corporativa.

COMITÉ DE RIESGOS INTEGRANTES

NOMBRE	CARGO
Pereira Ortiz, José Manuel	Representante del Consejo de Administración, Coordinador.
Montero Jiménez, Carlos	Representante del Consejo de Administración.
Falconer Álvarez, Edwin	Representante del Consejo de Administración, Suplente.
Solano Rodríguez, Jorge Isaac	Gerente General
Chaves Vásquez, Yessenia	Jefe Departamento Gestión Integral de Riesgos, Secretaria.
Izabá Mena, German	Asesor externo miembro independiente

SESIONES

Sesiones ordinarias	12
Sesiones extraordinarias	19

El Comité de Riesgos es un Comité de apoyo a la Gerencia y Consejo de Administración de la Cooperativa en materia de riesgos, trabaja de la mano con el Departamento de Gestión Integral de Riesgos en la valoración de los diferentes riesgos a los que está expuesta la entidad y el cual responderá a la Junta Directiva o autoridad equivalente en sus funciones.

Detalle del funcionamiento o responsabilidades del Comité

Entre las principales funciones y atribuciones del Comité, por normativa SUGEF 2-10 “Reglamento sobre administración integral de riesgos”, se destacan las siguientes:

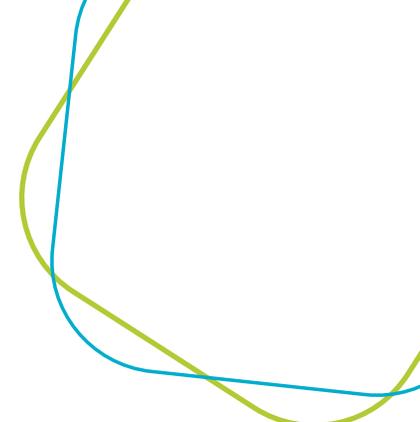
- Monitorear las exposiciones a riesgos y contrastar dichas exposiciones frente a los límites de tolerancia aprobados por la Junta Directiva o autoridad equivalente en sus funciones. Entre otros aspectos que estime pertinentes, el Comité de Riesgos debe referirse al impacto de dichos riesgos sobre la estabilidad y solvencia de la entidad.
- Informar a la Junta Directiva o autoridad equivalente los resultados de sus valoraciones sobre las exposiciones al riesgo de la entidad. La Junta Directiva o autoridad equivalente definirá la frecuencia de dichos informes.
- Recomendar límites, estrategias y políticas que coadyuven con una efectiva administración de riesgos, así como definir los es-

cenarios y el horizonte temporal en los cuales pueden aceptarse excesos a los límites aprobados o excepciones a las políticas, así como los posibles cursos de acción o mecanismos mediante los cuales se regularice la situación. La definición de escenarios debe considerar tanto eventos originados en acciones de la propia entidad como circunstancias de su entorno.

- Conocer y promover procedimientos y metodologías para la administración de los riesgos.
- Proponer planes de contingencia en materia de riesgos para la aprobación de la Junta Directiva o autoridad equivalente.
- Proponer a la Junta Directiva u órgano equivalente, la designación de la firma auditora o el profesional independiente para la auditoría del proceso de Administración Integral de Riesgos.
- Dar seguimiento y proponer cambios para la aprobación de la Junta Directiva o autoridad equivalente, los sistemas y metodologías de medición del nivel de exposición al riesgo de crédito, incluyendo una metodología de análisis de estrés de sus deudores, actuales y potenciales.

Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2018

Basados en las atribuciones y funciones que le competen al Comité de Riesgos, durante el periodo 2018 se realizaron las siguientes actividades:



- 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 y desarrollo del plan de capacitación en riesgos establecido, para con los directivos, funcionarios y asociados (as) de la Cooperativa.
- Actualización de los manuales, políticas, metodológicas y procedimientos de los riesgos que se gestionan en la Cooperativa.
- Recomendar al Consejo de Administración la aprobación de la metodología para la gestión de Riesgo Estratégico.
- Análisis y seguimiento de valoración de riesgos de nuevos proyectos, productos y servicios.
- Seguimiento constante del comportamiento de las principales variables macroeconómicas y su posible impacto en la Cooperativa.
- 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.
- 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.
- Dar respuesta y seguimiento a las recomendaciones de la Auditoría Interna y acuerdos del Consejo de Administración, relacionados con la Gestión Integral de Riesgos.
- 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.
- Seguimiento de ejecución de actividades de cronogramas de trabajo para implementación del Acuerdo SUGEF 18-16.
- Seguimiento a los KRI'S definidos en la declaración de apetito de riesgos de Coopemep RL.
- Recomendar al Consejo de Administración la aprobación del umbral de pérdida a registrar para los incidentes de riesgo operativo.
- Conocer y recomendar al Consejo de Administración para su aprobación, los resultados de la Informe de Atestiguamiento Razonable Independiente sobre los Aspectos Indicados en el Acuerdo SUGEF 02-10.
- Recomendar al Consejo de Administración la aprobación del autodiagnóstico del departamento de Gestión Integral de Riesgos para el año 2018.

COMISIÓN DE CALIDAD Y MODELCOOP

INTEGRANTES

NOMBRE	CARGO
Salas Fonseca, Gina	Coordinadora - Representante Consejo Administración
Ruiz Carranza, Juan Carlos	Representante Consejo Administración
Esquivel Barrantes, Gladys	Representante Comité de Educación y Bienestar Social
Murillo Cruz, Carlos Francisco	Representante Comité de Vigilancia
Ramírez Ruiz, Óscar	Negocios
Madrigal Fallas, Alexandra	Servicios Administrativos
Guillén Arias, Paola	Secretaria - Servicios Administrativos

SESIONES	
Sesiones ordinarias	12
Sesiones extraordinarias	0

En el año 2018 la Comisión de Calidad y Modelcoop brinda seguimiento a los sistemas de gestión certificados en la Cooperativa, apoyando las acciones necesarias para continuar cumpliendo con los requisitos de las normas e incentivar la mejora continua de la organización.

Para el 2018 la organización obtiene exitosamente la certificación de ISO 9001-2015, tras un proceso de trabajo de más de dos años para cumplir la transición a esta nueva versión de la norma manteniendo en el alcance a Oficinas Centrales y las sucursales de San José, Moravia, Alajuela, Desamparados, Cartago, San Ramón, Plaza Rofas, Heredia, Turrialba y San Carlos.

Además, se realiza con éxito el seguimiento de la certificación Modelcoop y se le da seguimiento al proceso de verificación de Carbono Neutralidad el cual tiene fecha de implementación para el primer semestre del 2019.

Detalle del funcionamiento o responsabilidades de la Comisión o Comité

- Velar por el cumplimiento y actualización de los requisitos del Modelo de Gestión Cooperativo –MODELCOOP- y del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015.

- Controlar el cumplimiento del programa de auditorías internas y externas de los Sistemas de Gestión.
- Brindar el seguimiento a las acciones necesarias, para mantener vigentes las certificaciones de los sistemas.
- Promover los procesos requeridos de capacitación y comunicación de ambos sistemas de gestión, para sensibilizar a los integrantes de la Organización acerca del enfoque hacia la persona asociada.
- Fomentar la mejora continua de los procesos para lograr una mayor competitividad en el mercado.
- Convocar a funcionarios y dirigentes cuando el caso lo amerite y ejecutar las gestiones correspondientes.

Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2018

En las sesiones se abarcaron las siguientes actividades:

- Coordinación a las auditorías internas y externas, y la atención a las solicitudes de mejora producto de los hallazgos y observaciones encontradas.
- Seguimiento de la mejora continua de los procesos relacionados con el servicio brindado a la persona asociada.
- Capacitación y sensibilización en los sistemas de gestión y coordi-

- nando el proceso de transición a la norma ISO 9001-2015.
- Seguimiento a los indicadores que miden la mejora de los productos o servicios ofrecidos a las personas asociadas, análisis de procesos de Contralorías y Productos no Conformes.

- Exponer al Consejo de Administración las recomendaciones necesarias y acciones relevantes sugeridas por este Comité.
- Administrar, gestionar y mitigar los riesgos relacionados a las funciones de esta comisión.

COMISIÓN DE ESTUDIOS

INTEGRANTES

NOMBRE	CARGO
Marín Miranda, María del Carmen	Coordinadora Representante Consejo de Administración
Vargas Cárdenas, Kenneth	Representante del Consejo de Administración
Madrigal Jiménez, Laura	Representante de funcionarios
Jiménez Romero, Ericka	Secretaria y Suplente
Meléndez Paniagua, Yahairo	Representante de Gerencia
León Ulate, José Ariel	Representante de funcionarios
Espinoza Prado, Eugenio	Representante de Comité de Vigilancia
Chaves Jaén, Gilberto	Asociado Invitado
Calivá Aguilar, Eric	Invitado de la Administración

SESIONES

Sesiones ordinarias	12
Sesiones extraordinarias	3

Introducción General de la Comisión

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

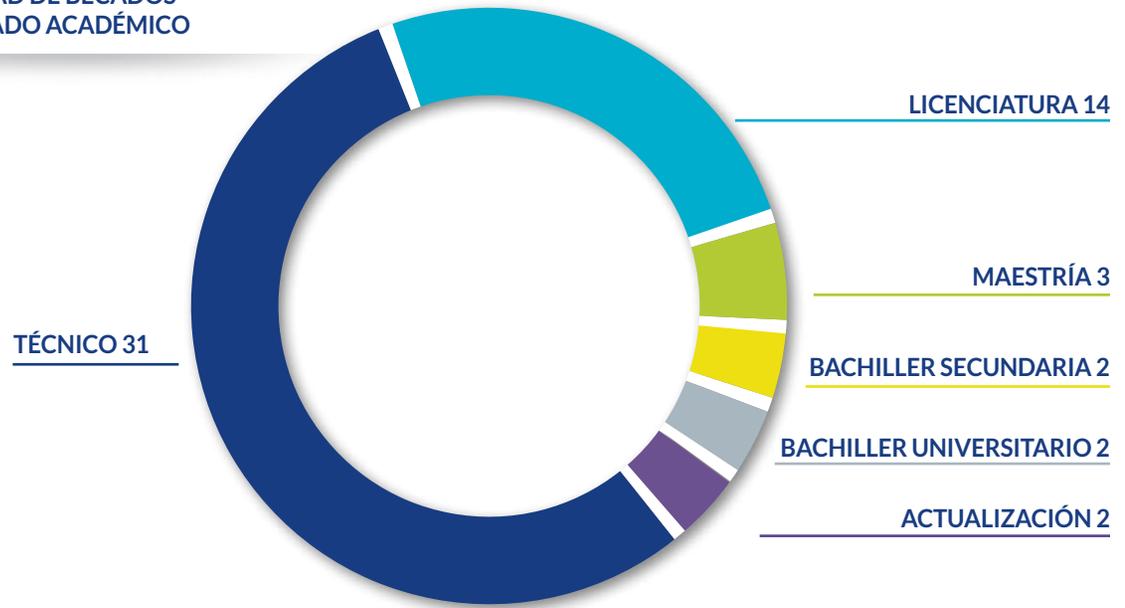
Detalle del funcionamiento o responsabilidades

- Revisar, analizar y recomendar la aprobación o no de las solicitudes de beca.
- Revisar, administrar y controlar el presupuesto designado.
- Confeccionar, actualizar y revisar los expedientes de becarios.
- Revisión periódica del Reglamento de Capacitación y Formación de Funcionarios y

- Dirigentes, así como del Contrato de Beca de Estudios.
- Dar seguimiento al cumplimiento del Programa de Estudios del becario.
- Recomendar la apertura de cuentas por cobrar a becarios por incumplimiento en lo establecido en el Reglamento de Capacitación y Formación de Funcionarios y Dirigentes, cuando el caso lo amerite.
- Reconocer al becario por cumplimiento de programas de estudio.
- Especificar los detalles, alcances y limitaciones de apoyo, así como los requisitos previos para poder optar por el beneficio de beca.

Seguidamente se presentan información relevante según se detalla en los siguientes cuadros y figuras

**CANTIDAD DE BECADOS
POR GRADO ACADÉMICO**

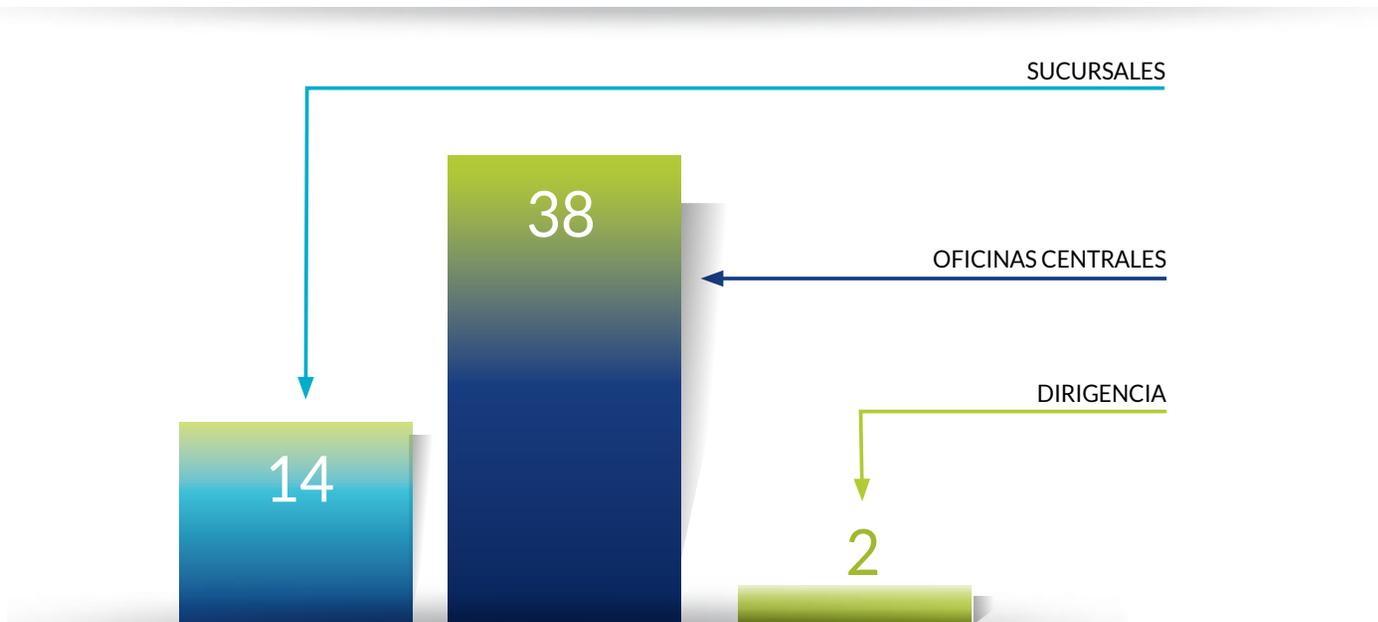


**PORCENTAJE DE BECADOS
POR GRADO ACADÉMICO**



Para este periodo se da un incremento de un 1% respecto al año 2017 para el grado de Bachillerato Universitario, siendo el único grado académico con incremento; los demás tuvieron una disminución de hasta un 2% del año anterior al periodo 2018.

CANTIDAD DE BECADOS



En comparación con el periodo 2017 se da una disminución de colaboradores becados tanto en oficinas centrales como en sucursales. Además, para este periodo se inicia con el otorgamiento de becas a los miembros de los Órganos Sociales.

El otorgamiento de becas beneficia tanto a las personas colaboradoras de Oficinas Centrales como de diversas Sucursales, el monto otorgado de becas durante el periodo 2018 fue de ₡14.272.009,95 y el saldo actual es de ₡79.376.915,36.

Cabe destacar que el colaborador Yoshua Sánchez quien desempeña el puesto de Oficial de Seguridad se obtuvo el grado académico de Bachiller en Secundaria.

COMISIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

INTEGRANTES

NOMBRE	CARGO
Marín Miranda, María del Carmen	Coordinadora- Representante Consejo de Administración.
Ruíz Carranza, Juan Carlos	Representante Consejo de Administración.
Espinoza Prado, Eugenio	Representante Comité de Vigilancia.
Rivera Solano, Inés	Comité de Educación y Bienestar Social.
Cubero Pérez, Aníbal	Dpto. Mercadeo y Servicios Solidarios.
*Chaves Jaén, Gilberto	Asociado Invitado
Porras Martínez, Marco Vinicio	Asociado Invitado
Aguilar Hernández, Alejandra	Secretaria-Dpto. Mercadeo y Servicios Solidarios.
* García Andrade, Dannay	Secretaria-Dpto. Mercadeo y Servicios Solidarios.

SESIONES

Sesiones ordinarias	26
Sesiones extraordinarias	2

* Formaron parte de la Comisión de julio 2017 hasta octubre 2018.

La Comisión de Responsabilidad Social vela por la aplicación del R-NG-CD-02 Reglamento de Responsabilidad Social, R-GR-CD-10 Reglamento Ayuda Social FAS, R-GR-CD-12 Reglamento Fondo Mutual y P-GR-CD-01 Procedimiento de donaciones.

Además de la sana administración de los recursos económicos de los fondos, se realiza también el análisis de situaciones especiales socioeconómicas de las personas asociadas. En la búsqueda de fortalecer los valores del cooperativismo, como lo son: solidaridad, ayuda mutua, equidad y compromiso con la comunidad, permitiendo cuantificar el accionar social de la Cooperativa y su impacto en el entorno.

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

Detalle del funcionamiento o responsabilidades de la Comisión o Comité

Según R-GR-CD-02 Reglamento de Orden para los Cuerpos Directivos y Tribunal Electoral y el N-GR-CD-02 Reglamento de Gobierno Corporativo de Coopemep RL., a esta comisión le corresponde cumplir con las siguientes funciones:



Funciones y atribuciones:

- Velar por la sostenibilidad económica del Fondo Mutual y el Fondo de Ayuda Social. Cabe mencionar que la Comisión ha gestionado acciones estratégicas que han conllevado a una sostenibilidad exitosa y equitativa de los recursos asignados.
- Controlar el buen uso de los recursos financieros y la aplicación de los Reglamentos de Fondo Mutual y Fondo de Ayuda Social FAS. Estos se dieron gracias al amplio y detallado análisis de los informes presentados mensualmente.
- Analizar los casos especiales remitidos por el Departamento de Negocios (Sucursales) y trasladados por el Departamento Mercado y Servicios Solidarios para su aprobación y/o ratificación por el Consejo de Administración.
- Revisar periódicamente de los Reglamentos que nos competen (Responsabilidad Social, Fondo Ayuda Social, Fondo Mutual y Procedimiento de Donaciones) así como los formularios para solicitar subsidios; para proponer las modificaciones que se consideren necesarias.
- Realizar acciones de impacto ambiental y de servicio comunitario dirigido al sector educación y en las áreas de influencia de las sucursales.

Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2018:

- Aplicación del R-GR-CD-12 Reglamento del Fondo Mutual.
- Aplicación del R-GR-CD-10 Reglamento del Fondo de Ayuda Social.

- Aplicación del P-GR-CD-01 Procedimiento de donaciones.
- Análisis y aprobación de casos referidos por sucursales.
- Consultas legales, con el propósito de sustentar criterios.
- Capacitación en temáticas relacionadas con Responsabilidad Social.
- Recomendaciones al Consejo de Administración.
- Coordinación de campañas sociales con el Departamento de Mercado y Servicios Solidarios dirigidas a la base asociativa.
- Actualización del Formulario F-GR-CD-18 "Tabla de Valoración para ayuda FAS"
- Donación para diferentes entidades gestionadas por las personas asociadas y se realizaron diversas campañas externas e internas.
- Análisis y verificación razonable de la ejecución presupuestaria de las Reservas de los Fondos FAS, Fondo Mutual y Donaciones.

CASOS ANALIZADOS REFERIDOS POR SUCURSALES (Vistos en Comisión)

TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD CASOS
FAS	27
Fondo Mutual	12
Exámenes Médicos	10
Donaciones	3
Total	52

COMITÉ DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

INTEGRANTES

NOMBRE	CARGO
Montero Jiménez, Carlos Humberto	Representante del Consejo de Administración, Coordinador
Marín Miranda, María del Carmen	Representante del Consejo de Administración, Suplente
Solano Rodríguez, Jorge Isaac	Gerente General
Meléndez Paniagua, Yahairo	Sub Gerente
Chaves Vásquez, Yessenia	Jefe Departamento Gestión Integral de Riesgos
Ramírez Ruiz, Óscar	Jefe Departamento de Negocios
Jiménez Cordero, Daisy	Jefe Departamento de Tecnologías de Información
Dao Murillo, Tatiana	Jefe Servicios Administrativos
Acuña Vargas, Licda. Marcela	Encargada de Continuidad del Negocio, secretaria

SESIONES	
Sesiones ordinarias	12
Sesiones extraordinarias	1

Este Comité es el órgano del Gobierno de Continuidad del Negocio creado con el objetivo de apoyar la gestión de la continuidad del negocio y velar por el cumplimiento de todo lo dispuesto para estos efectos.

Detalle del funcionamiento o responsabilidades del Comité

Entre las principales funciones y atribuciones del Comité, se destacan las siguientes:

- Apoyar en la revisión y aprobación de las iniciativas propias del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.
- Apoyar la ejecución de las diferentes actividades de la gestión de la continuidad (valoración de riesgos, análisis de impacto al negocio, definición de estrategias, capacitación, pruebas y ejercicios, definición de presupuesto, entre otras).
- Revisar la documentación nueva y las nuevas versiones que se generen de la existente.
- Recomendar al Consejo de Administración la aprobación de políticas, metodologías, reglamentos y planes.
- Asegurar que la Política de Continuidad del Negocio esté alineada

con los objetivos, obligaciones y dirección estratégica de la organización.

- Recomendar al Consejo de Administración la aprobación del Plan Anual de Capacitación, Concientización y Difusión, así como también del Plan Anual de Pruebas de continuidad del negocio.
- Asegurar, que el personal asociado a la gestión de la continuidad del negocio cuente con las competencias para el desempeño de sus labores y cuando sea aplicable, tomar medidas para adquirir las competencias necesarias.
- Analizar informes presentados por el área de Continuidad del Negocio sobre los resultados de las diferentes actividades que se lleven a cabo.
- Analizar los incidentes de continuidad del negocio que se presenten.
- Emitir recomendaciones sobre oportunidades de mejora identificadas.
- Velar por el cumplimiento de todo lo dispuesto para efectos de la continuidad del Negocio en Coopemep RL.

Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2018

Basados en las atribuciones y funciones que le competen al Comité de Continuidad del Negocio, durante el periodo 2018 se realizaron las siguientes actividades:

- Recomendó la aprobación de los siguientes documentos: Procedimiento de Comunicación y Atención de Incidentes (nuevo), Metodología para el Análisis de Impacto al Negocio (nuevo), Plan de Continuidad del Negocio (actualización), Política de Continuidad del Negocio (actualización), Reglamento Interno del Gobierno de Continuidad del Negocio (actualización).
 - Brindó el apoyo respectivo en la ejecución del Análisis de Impacto al Negocio y validó los resultados obtenidos.
 - Recomendó al Consejo de Administración la aprobación de los procesos catalogados como críticos, que se generaron como resultado de un proceso detallado liderado por la Encargada de Continuidad del Negocio, con el apoyo de un Asesor Externo y en un trabajo coordinado por los dueños de los procesos.
 - Participó en el análisis de resultados de actividades relacionadas a pruebas y capacitaciones.
- Fue participe del análisis de incidentes de continuidad presentados.
 - Participó en la definición del presupuesto para el año 2019 para el área de Continuidad del Negocio.
 - Brindó las recomendaciones y mejoras que se consideraron convenientes, relativas a diferentes temas que se desarrollaron en las sesiones realizadas. Entre ellas, se mencionan las más importantes para el mejoramiento de la cooperativa:
 - Incentivar y fortalecer en la Cooperativa, la cultura y sensibilización en materia de continuidad del negocio.
 - Fomentar la importancia del reporte de incidentes de continuidad, para buscar una adecuada gestión de estos.
 - Velar porque se cumpla lo establecido y documentado en relación con la continuidad del negocio.
 - Proporcionar los recursos requeridos para la gestión de la continuidad del negocio.
 - Facilitar la adquisición de las competencias requeridas por lo colaboradores que tienen responsabilidad en la administración del sistema de gestión de continuidad del negocio.

COMITÉ DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN INTEGRANTES

NOMBRE	CARGO
Salas Fonseca, Gina Patricia	Suplente Consejo de Administración
Jiménez Cordero, Daisy	Secretaria Técnica, Jefe Departamento de TI
Ruiz Carranza, Juan Carlos	Coordinador
Villalobos Villalobos, Ana	Representante Comité de Vigilancia
Solano Rodríguez, Jorge Isaac	Gerente General
Sanabria Sánchez, Adrián	Jefe Departamento Financiero-Contable
Chaves Vásquez, Yessenia	Jefe Departamento Gestión Integral de Riesgos

SESIONES	
Sesiones ordinarias	11
Sesiones extraordinarias	1

La sesión ordinaria del mes de octubre 2018 no se realizó debido a que no había temas específicos que tratar y la Jefatura de TI junto con la Gerencia General se encontraban trabajando con el tema urgente de COBIT (ACUERDO 20-2702-18-AC).

Introducción General del Comité

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

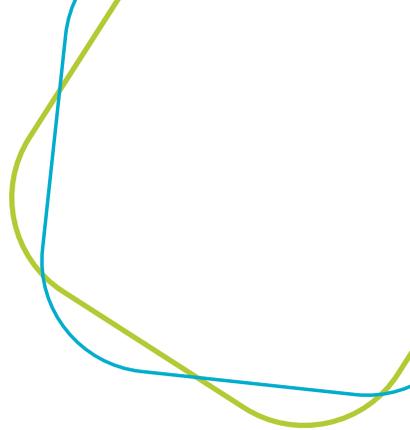
Se han venido atendiendo las necesidades de la institución con criterios de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestaria; así como con políticas y normas enmarcadas dentro de eficiencia y eficacia para de esta forma coadyuvar en la coordinación de los servicios informáticos.

Detalle del funcionamiento o responsabilidades de la Comisión

Entre las principales funciones y atribuciones del Comité se destacan:

- Valorar y recomendar los proyectos que se relacionen con Tecnologías de Información.

- Velar que se cumplan las normas y políticas establecidas;
- Concertar la participación de las jefaturas o representantes de los departamentos en la formulación e implementación de los planes y programas de desarrollo tecnológico. Para tal efecto puede sugerir la creación de grupos de trabajo, quienes elaboran las tareas específicas encaminadas a optimizar los bienes y servicios;
- Verificar que la ejecución de los programas y proyectos de desarrollo tecnológico coadyuven en el logro de metas y objetivos establecidos para la Cooperativa;
- Sugerir necesidades de capacitación para el Departamento de Tecnología;
- Promover, difundir y supervisar el uso de estándares en materia de equipos y programas de cómputo y de telecomunicaciones, entre las diversas unidades administrativas que utilicen bienes y servicios informáticos, con el fin de estandarizarlos y aprovecharlos de la mejor manera posible. Así mismo, se deben establecer programas de seguridad y de recuperación que aseguren la continuidad del negocio.
- Proponer al Consejo de Administración las normas, políticas y procedimientos para el desarrollo informático de la Cooperativa.
- Asesorar en la formulación del plan estratégico de Tecnologías de Información de la Cooperativa, promover su difusión y vigilar que se cumpla; así como, evaluar sus resultados.



- Proponer las políticas generales sobre TI.
- Revisar al menos una vez al año o cuando lo solicite la SUGEF el marco para la gestión de TI.
- Velar porque exista una alineación entre el plan estratégico de TI y los planes y objetivos de la organización.
- Proponer los niveles de tolerancia al riesgo de TI en congruencia con el perfil tecnológico de la entidad.
- Presentar al menos semestralmente o cuando las circunstancias así lo ameriten, un reporte sobre el impacto de los riesgos asociados a TI.
- Monitorear que la alta gerencia tome medidas para gestionar el riesgo de TI en forma consistente con las estrategias y políticas y que cuenta con los recursos necesarios para esos efectos.
- Recomendar las prioridades para las inversiones en TI y recomendar al Consejo de Administración los planes de adquisición, ampliación, modificación o eliminación de los sistemas informáticos, hardware, telecomunicaciones, entre otros.
- Evaluar y recomendar al Consejo de Administración los planes de adquisición, ampliación, modificación o eliminación de los sistemas informáticos.
- Conocer, analizar y aprobar el plan Correctivo-Preventivo derivado de la auditoría y supervisión externa de la gestión de TI.
- Dar seguimiento a las acciones contenidas en el plan Correctivo-Preventivo.

Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2018

Tomando como marco de referencia las atribuciones con las que cuenta el Comité de Informática para su funcionamiento, se puede resumir la labor de este Comité durante el año 2018, de la siguiente manera:

- Se valoraron y recomendaron al Consejo de Administración durante todo el año proyectos e inversiones relacionados con Tecnologías de Información. Entre los más relevantes están:
 - Renovación del contrato de mantenimiento preventivo y correctivo con la empresa SOPORTE CRITICO, para las dos unidades de aires acondicionados del centro de datos de la Cooperativa.
 - Renovación del contrato de mantenimiento preventivo y correctivo con la empresa SOPORTE CRITICO, para todos los ups de la Cooperativa incluyendo oficinas centrales, centro de datos y las sucursales. además de un monitoreo 24x7 para el buen funcionamiento de los equipos.
 - Renovación del contrato de monitoreo integral de la plataforma tecnológica y los servicios de la Cooperativa 24x7.
 - Renovación de los contratos que se mantienen con la empresa ORACLE.
 - Renovación del “Contrato anual de servicios de consultoría y acompañamiento para el mantenimiento de las actividades de gobierno de tecnología de información”.
 - Renovación de Contrato de Licenciamiento Microsoft Anual.
 - Renovación de Equipos usuario final 2018 (contratos leasing)
 - Renovación de Infraestructura de Respaldos Sitio Principal y Sitio Alterno
 - Renovación de Licenciamiento y Soporte para Muros de Fuego (WatchGuard) y Equipos de Balanceo de Carga (F5).
 - Renovación de Licenciamiento de Software de Seguridad (Antivirus) para estaciones de Trabajo y Servidores.
 - Renovación de Plataforma de telecomunicaciones
 - Adquisición de Software para Monitoreo de Redes y Estaciones de Trabajo
 - Propuesta para la adquisición del software MIDAS (Oficialía y Renovación de Software de Boletería de Tecnologías de Información 2018

- Propuesta para la adquisición del software MIDAS (Oficialía y Cumplimiento)
- Renovación del contrato de servicio “outsourcing del Oficial de Seguridad de la Información”
- Se informó durante todo el periodo sobre avances en los siguientes temas:
 - 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 para la transición hacia el nuevo Marco de Gestión de Tecnologías de Información basado en la Normativa 14-17.
 - 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 remitida a la SUGEF junto con resultados de la Gestión del Negocio.

Desde la perspectiva del Comité de TI y en el marco del Gobierno Corporativo se ha vigilado a través del análisis y aprobación de los diferentes planteamientos, el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Hacer más eficientes los procesos del área de tecnología de la información.
- Mejorar la seguridad y continuidad de las operaciones de la organización.
- Mejorar los servicios que se brindan a todas a las personas asociadas.

Durante las sesiones de trabajo, como en la comunicación hacia el Consejo de Administración, se cumplieran las normas y políticas establecidas dentro del reglamento y en todos los casos en que fue necesario y solicitado por los entes, Auditoría Externa e Interna, se incorporaron nuevas cláusulas o correcciones a las existentes, y se remitieron las mismas al Consejo de Administración para su análisis y aprobación.



COMITÉ DIRECTIVO CYGNUS SOLIDARIO

INTEGRANTES

NOMBRE	CARGO
Marín Miranda, María del Carmen	Coordinador
Solano Rodríguez, Jorge Isaac	Gerente
Jiménez Cordero, Daisy	Jefatura de TI
León Ulate, José Ariel	Jefatura de Crédito y Cobro
Sanabria Sánchez, Adrián	Jefatura Financiero Contable
Guillén Arias, Paola	Secretaria
Ramírez Ruiz, Oscar	Jefatura de Negocios (hasta noviembre 2018)
Cubero Pérez, Aníbal	Jefatura de Mercadeo y Servicios Solidarios (hasta noviembre 2018)

SESIONES

Sesiones ordinarias	12
Sesiones extraordinarias	0

Aspectos relevantes ejecutados en el período 2018

En las sesiones del año 2018 se realizaron las siguientes actividades:

- Gestionar la renovación y seguimiento del Contrato de Soporte y Mantenimiento de Cygnus Solidario.
- Revisar las condiciones contractuales entre Ethos y Coopemep y definir ajustes necesarios, además coordinarlos debidamente para su correcta gestión.
- Gestionar los temas relacionados con desarrollos que aún se encuentran en proceso y que corresponden a la fase de Post Producción, además de controlar la ejecución según los cronogramas de trabajo o compromisos establecidos.
- Apoyar y dar seguimiento a las decisiones relacionadas a desarrollos adicionales y Contrato de Bolsa de Horas.
- Apoyar y dar seguimiento a la integración del Software Cygnus con el proyecto Web Transaccional y Dispositivos Móviles.
- Exponer al Consejo de Administración las recomendaciones necesarias y acciones relevantes sugeridas por este Comité.
- Decidir los aspectos que no estén dentro del ámbito de acción del Comité Técnico.
- Administrar, gestionar y mitigar los riesgos relacionados a esta comisión.

COMITÉ DE SELECCIÓN Y ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS CISED 2018

INTEGRANTES

NOMBRE	CARGO
Ruiz Carranza, Juan Carlos	Representante del Consejo de Administración
Leighton Sancho, Olga María	Asociada
Vargas Prado, Mario	Asociada
Solís Benavides, Melissa	Coordinación Gestión Documental
Picado Arias, Sergio	Auxiliar de Gestión Documental
Ramírez Brenes, Joan	Asistente de Gestión Integral de Riesgos

SESIONES

Sesiones ordinarias	3
Sesiones extraordinarias	0

Introducción General del Comité:

Brindar apoyo logístico relacionado con la elaboración y revisión de la Tabla de Plazos al Coordinador del Área de Gestión Documental, en caso de así requerirlo.

Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2018:

Durante las tres sesiones realizadas se revisaron y aprobaron las siguientes tablas de plazos de documentos:

TABLA DE PLAZOS

Auditoría Interna	Crédito
Gerencia	Negocios
Canales Electrónicos	Sistemas de Gestión
Gestión Documental	Cumplimiento
Planillas	Recursos Humanos
Emprendedurismo	GIR Analista de Riesgos 1
Pólizas	GIR Analista de Riesgos 2
Seguridad	GIR Continuidad
Proyectos	GIR Coordinación
Soporte Técnico	Sucursales
Desarrollo	Servicios Administrativos
Dirigencia	Mercadeo
Salud Ocupacional	Cobros
Tarjetas	Call Center
Servicios Solidarios	

Las tablas de plazos son el instrumento que permite asignar plazos de conservación y eliminación a los tipos documentales producidos por la organización. Esto permitirá en el 2019 realizar la evaluación documental y eliminar la documentación que ha perdido su vigencia administrativa-legal, por lo tanto, representará a la Cooperativa un ahorro de costos en el rubro del servicio de almacenamiento externo.

COMITÉ DE EMPREDEDURISMO Y GÉNERO

INTEGRANTES

NOMBRE	CARGO
Montero Jiménez, Carlos Humberto	Coordinador
Ruiz Carranza, Juan Carlos	Representante Consejo de Administración
Rivera Solano, Inés	Representante Comité de Educación y Bienestar Social
Murillo Cruz, Carlos	Representante Comité de Vigilancia
Álvarez Oliver, Sandra	Representante de la Administración
Vargas García, Deyanira	Representante de la Administración

SESIONES	
Sesiones ordinarias	10
Sesiones extraordinarias	0

Introducción General de la Comisión

La Comisión de Emprendedurismo y Género se propuso trabajar con los jóvenes cooperativistas, para lo cual logró articular una serie de campamentos con el apoyo del CENECOOP RL. y organizados a través del área de Emprendedurismo.

La Comisión conoció mensualmente la labor realizada por el área de Emprendedurismo y brindó, apoyo a las acciones que surgieron de ésta con el soporte del Departamento de Negocios y el Comité de Educación y Bienestar Social.

A partir de la modificación en el giro de atención del área de Emprendedurismo y su cambio de nombre, se ofrece apoyo a los procesos pre cooperativos para la creación de cooperativas de adultos, Federaciones y Uniones, de manera que se maximice esta coyuntura de negocios de la cooperativa con terceros.

Se colaboró con el Plan de Trabajo de las Mujeres Cooperativistas, así como, de nuevas cooperativas estudiantiles, actualización de datos de las cooperativas activas afiliadas a Coopemep RL., incremento de las actividades de capacitación y formación, fomento a las actividades desarrolladas en la Semana Nacional del Cooperativismo y presencia en la Exposición de Planes de Negocios de Jóvenes Emprendedores (EXPOJOVEM).

Por otra parte, la Comisión apoyó las gestiones realizadas por el área de Emprendedurismo, cuyos colaboradores trabajaron para que el proceso de consecución de la Asamblea Nacional de Mujeres Cooperativistas fuera un éxito, con el fin de que más mujeres de diferentes regiones del país participaran en un órgano que las represente a nivel nacional e incluya a diferentes sectores que en años anteriores no fueron tomadas en cuenta.

Detalle del funcionamiento o responsabilidades

Según el Reglamento de Orden para los Cuerpos Directivos, Tribunal Electoral y el Reglamento de Gobierno Corporativo de COPEMPEP R. L. le corresponde cumplir con las siguientes funciones:

- Artículo 78- Comisión Emprendedurismo y Género

Está integrada por dos miembros representantes del Consejo de Administración, uno del Comité de Educación y Bienestar Social, uno del Comité de Vigilancia como observador, Coordinador de Emprendedurismo y analista de Pymes como representantes de la Administración y suplencia de Emprendedurismo. Coordina un miembro del Consejo de Administración y la secretaría un integrante de la Administración. Sesiona ordinariamente una vez al mes.

Funciones y atribuciones:

1. Fomentar la cultura de Emprendedurismo y la reflexión de Equidad de Género.

2. Apoyar espacios de formación integral que estimulen el interés y el compromiso con la equidad e igualdad de personas asociadas.
3. Implementar proyectos y acciones que permita fortalecer la participación de hombres y mujeres.
4. Impulsar proyectos financieros en igualdad de condiciones para la juventud y personas asociadas.
5. Proponer políticas y criterios para fortalecer la Doctrina Cooperativa, la Cultura de Ahorro y Educación Financiera.
6. Promover la correcta implementación de las políticas y procedimientos establecidos para el desarrollo del cooperativismo.

Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2018

- Se conoció y revisó los informes mensuales de Cooperativas Estudiantiles y se tomó acuerdos que se elevaron al Consejo de Administración para su ejecución.
- Se atendió a un total de 212 cooperativas estudiantiles, de las cuales 170 mantuvieron proyectos de ahorros durante todo el año.
El monto ahorrado durante el año 2018 fue el siguiente:
Ahorro estudiantil ₡ 340.210.031,76
- Se apoyó las acciones del Área de Emprendedurismo 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), así como, la feria EXPOINGENIERÍA.
- Se desarrolló un total de 70 actividades, entre ellas: 7 campamentos juveniles, 39 capacitaciones (charlas y talleres), 7 procesos pre cooperativos, 2 Ferias Estudiantiles, 4 asambleas de cooperativas estudiantiles, 27 actividades de representación, 6 reuniones de CODECOES y 2 pasantías, para un total de 1.538 personas atendidas.

- Dos integrantes de la Comisión recibieron capacitación en temas de género en una pasantía.
- Se continuó brindando el servicio y asesoría contable a las cooperativas afiliadas, que tengan un proyecto de ahorro estudiantil y con su expediente actualizado.
- Se promovió la creación de tres cooperativas de adultos, una está en proceso y se brindó capacitación a sus dirigentes.

Para el periodo 2019 se espera que el área de Emprendedurismo desarrolle las siguientes acciones:

- Con el diagnóstico a todas las cooperativas estudiantiles asociadas a COOPEMEP RL., se alimenta la Matriz de Cooperativas Estudiantiles para contar con datos actualizados.
- Atender y dar seguimiento a las cooperativas activas, con capacitación a sus dirigentes y asesoría a sus proyectos productivos.
- Retomar la campaña que incentiva a los estudiantes asociados a ahorrar. Asimismo, motivar su incorporación como asociados a las cooperativas estudiantiles de su centro educativo.
- Apoyo continuo a los procesos precooperativos para la constitución de nuevas cooperativas estudiantiles y de adultos.
- Coordinación en la formación en equidad de género, principios y valores cooperativos para las personas asociadas.
- Apoyo y seguimiento a la creación de federaciones de cooperativas de jóvenes, agrícolas y de autogestión.
- Participación en Feria Jcoop para potenciar el emprendedurismo y la innovación en los jóvenes cooperativistas.

BALANCE SOCIAL COOPERATIVO

“El Balance Social Cooperativo nos permite brindar las acciones realizadas en el marco de los valores y principios cooperativos”.

Al finalizar el periodo de gestión 2018, el Consejo de Administración presenta además el balance social, herramienta que consideramos permite exponer el desempeño de Coopemep R.L en tres aspectos: Económico, Social y Ambiental, conforme en relación con el cumplimiento de los valores y los principios cooperativos.

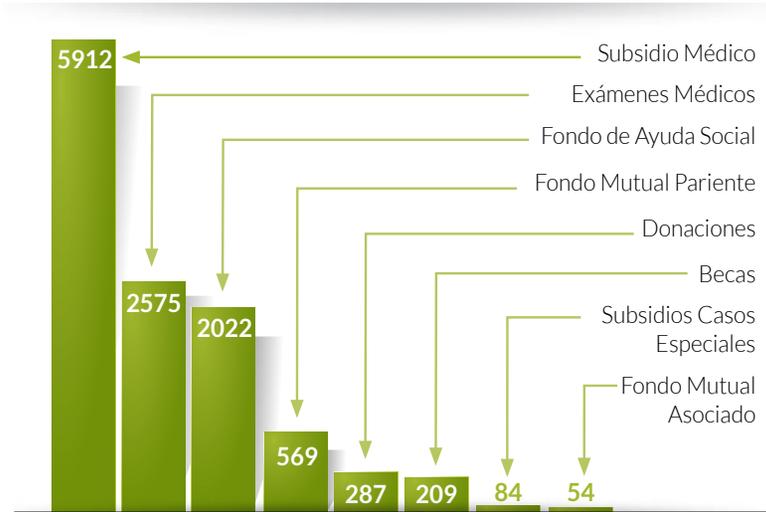
Este informe de Balance Social permite exponer el resultado e impacto de las decisiones de gestión a lo largo de ese periodo, en él se informa si la organización está tomando decisiones sustentables, es decir, que satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad futura.

El siguiente es un cuadro que resume la inversión del Balance Social Cooperativo R. L.:

CONCEPTO	MONTO
Excedentes brutos del período	₡ 2.357.391.817,93
Impuestos y participaciones (Ley de Asociaciones Cooperativas)	₡ 106.082.631,90
Reservas, artículo 82, Estatuto Social	₡ 895.808.890,81
Fondo Mutual (5%)	₡ 67.775.014,76
Proyección Social Coopemep 2018	₡ 535.922.118,79

Los siguientes gráficos permiten visualizar la gestión y retribución a la comunidad:

CANTIDAD DE BENEFICIOS SOCIALES



MONTO DE BENEFICIOS SOCIALES (en millones de colones)



BALANCE SOCIAL COOPERATIVO 2018- 2017

PRINCIPIOS COOPERATIVOS	AL 31 DE DICIEMBRE 2017	AL 31 DE DICIEMBRE 2018
Principio I. ADHESIÓN ABIERTA Y VOLUNTARIA		
Total de personas asociadas al 31 de diciembre	20.864	18.847
Ingreso de nuevos asociados	3.789	2.548
Renuncias de personas asociadas en el período	2.557	2.229
Cambios de estado de la membresía		
Renuncias	2.557	2.229
Expulsiones	0	0
Fallecimiento	124	95
Suspensiones	0	0
COMPOSICIÓN DE LA MEMBRESÍA SEGÚN GÉNERO Y ESTADO CIVIL		
Hombres	7.622	6.947
Mujeres	12.900	11.547
Instituciones-personas jurídicas	342	353
Total	20.864	18.847
Hombres		
Casado	3.692	3.510
Divorciado	658	644
Soltero	2.440	2.008
Unión Libre	724	673
Viudo	109	112
Mujeres		
Casada	5.591	5.042
Divorciada	1.839	1.758
Soltera	4.206	3.551
Unión Libre	635	574
Viuda	629	622
Principio II. CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS ASOCIADOS		
PARTICIPACIÓN EN ASAMBLEAS		
Reuniones Regionales	542	587
Personas delegadas propietarias y suplentes presentes en Asamblea Ordinaria	410	382
Personas asociadas presentes en Asamblea Ordinaria	95	90
Inversión en Asamblea Ordinaria	72.100.274,00	57.806.124

PRINCIPIOS COOPERATIVOS	AL 31 DE DICIEMBRE 2017	AL 31 DE DICIEMBRE 2018
Inversión en Reuniones Regionales	26.509.319,00	15.116.478
Total de inversión	98.609.593,00	72.922.602
ACCESO A CARGOS DIRECTIVOS Y ELECTORALES		
Consejo de Administración:	9	9
Hombres	7	6
Mujeres	2	2
Plaza Vacante		1
Comité de Vigilancia:	5	5
Hombres	2	2
Mujeres	3	3
Comité de Educación:	5	5
Hombres	1	1
Mujeres	4	4
Tribunal Electoral:	3	3
Hombres	1	2
Mujeres	2	1
Total hombres	11	9
Total mujeres	11	11
Principio III. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS		
Excedentes netos del período.	¢ 1.297.960.868	¢ 1.287.725.280
AYUDAS DE BIENESTAR SOCIAL		
Subsidio Médico	¢ 122.043.171	¢ 117.153.957
Subsidio en caso especial	¢ 38.609.084	¢ 17.274.057
Becas para hijos / nietos de asociados	¢ 42.735.000	¢ 30.060.000
FONDOS CREADOS POR ASAMBLEA		
Fondo de Ayuda Social Fas 1	¢ 173.081.500	¢ 109.679.000
Fondo de Ayuda Social Fas 2-Exámenes médicos y cirugías.	¢ 241.560.264	¢ 138.339.377
Fondo de Mutual	¢ 147.700.000	¢ 139.475.000
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL		
Reservas de Educación	¢ 116.602.661	¢ 138.717.727
Reservas de Bienestar Social	¢ 200.955.846	¢ 156.219.180
Fondo de Contingencia	¢ 1.849.642.215	¢ 2.423.598.640
Reserva Legal	¢ 237.612.974	¢ 235.739.182

PRINCIPIOS COOPERATIVOS	AL 31 DE DICIEMBRE 2017	AL 31 DE DICIEMBRE 2018
Reserva de Fortalecimiento Patrimonial	¢237.612.974	¢235.739.182
DEVOLUCIONES DE CAPITAL		
FODE	¢158.341.206	¢152.143.135
Capital Social	¢1.863.054.138	¢1.867.660.163
OTROS:		
Donaciones	¢20.921.574	¢11.997.932.36
TOTAL PARTICIPACIÓN ECONÓMICA	¢6.727.511.901	¢7.033.464.608
Principio IV. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA		
Inversión y asesorías en Riesgos	¢27.873.659	53.531.730
Inversión y asesorías en Cumplimiento	¢1.900.728	1.124.275
Inversión y asesorías en TI	¢17.249.322	22.264.902
Inversión y asesoría en Modelcoop	¢2.803.835	2.966.120
Inversión y asesoría en Calidad	¢6.857.481	9.649.805
Inversión y asesorías externas	¢106.269.215	169.173.359
Aportes a la SUGEF	¢4.653.248	6.336.060
TOTAL INVERTIDO	¢167.607.488	¢265.046.251
Principio V. EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN		
CANTIDAD DE PERSONAS CAPACITADAS		
Becas otorgadas a funcionarios y dirigentes	54	54
Becas otorgadas a hijos y nietos de asociados	216	209
Capacitaciones (Reserva de Educación)	25	20
Funcionarios graduados con beca Cenecoop. (40% del 2,5% exc.)	1	1
Capacitaciones brindadas al personal	69	142
Capacitaciones brindadas a personas asociadas.	25	562
Capacitaciones brindadas a cuerpos directivos	54	24
MONTO INVERTIDO EN CAPACITACIONES		
Becas otorgadas a funcionarios	¢14.567.232	¢14.272.010
Becas otorgadas a hijos y nietos de asociados	¢42.735.000	¢30.060.000
Capacitaciones brindadas al personal	¢44.003.567	¢35.749.200
Capacitaciones brindadas a personas asociadas	¢73.121.757	¢35.212.600
Capacitaciones brindadas a cuerpos directivos	¢21.798.383	¢33.524.346
TOTAL MONTO INVERTIDO	¢196.225.939	¢148.818.156
MONTO INVERTIDO EN INFORMACIÓN		
TOTALES (GASTO PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD)	¢247.443.409	¢244.085.494.77

PRINCIPIOS COOPERATIVOS	AL 31 DE DICIEMBRE 2017	AL 31 DE DICIEMBRE 2018
Principio VI. COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS		
Participación en otros órganos de integración	6	6
Representantes en el INA	1	1
Representantes Banco Popular y de Desarrollo Comunal	0	1
Cantidad de Cooperativas Estudiantiles	2017	212
Cantidad de estudiantes asociados a las Cooperativas Estudiantiles	37.072	27.678
APORTES POR LEY Y/O AFILIACIÓN		
Cant. de Donaciones.	547	274
CATSA	¢5.516.999	5.516.999
CENECOOP R.L. (Aporte por Ley 2,5%)	¢59.403.243	58.934.795
CONACOOP	¢23.761.297	23.573.918
COOSEGUROS	¢4.230.000	4.230.000
Federación FECOOPSE	¢24.906.671	25.347.956
UNACOOP R.L.	¢9.380.649	9.886.959
URCOOPA R.L.	¢877.000	877.000
URCOZON R.L.	¢850.000	0
URCOGUA R.L.	¢640.000	640.000
UNCOPAMEC R.L.	¢630.000	630.000
TOTAL INVERTIDO EN APORTES	¢130.196.407	¢129.637.627
Principio VII. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD		
Donaciones a instituciones educativas	¢20.921.574	¢11.997.232
Gestión Ambiental	¢1.000.000	¢1.000.000
Total compromiso con la comunidad	¢21.921.574	¢12.997.232
Empleo generado según género:	210	223
Hombres	112	119
Mujeres	98	104
UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS		
Captación de recursos		
Ahorro a la Vista	¢1.671.608.487	¢1.603.977.908
Ahorro a plazo fijo	¢575.133.266	¢1.052.037.643
Certificados de Ahorro Cooperativo	¢30.940.677.685	¢33.279.622.788
Saldo Cartera	¢8.623.789.349	¢91.469.058.036
Crédito personal	¢5.044.640.299	¢7.680.893.938
Crédito hipotecario	¢67.841.043.030	¢9.470.826.713

PRINCIPIOS COOPERATIVOS	AL 31 DE DICIEMBRE 2017	AL 31 DE DICIEMBRE 2018
Crédito refundición	¢67.841.043.030	¢73.363.424.537
Crédito sobre aportes-inversiones	¢791.957.646	¢816.952.663
Crédito Capital de Inversión (Microempresa)	¢16.938.811	¢136.960.185
Total de créditos otorgados	14.426	14.686
TOTAL DE RECURSOS QUE SE DESTINAN AL BALANCE SOCIAL	¢6.313.777.019	¢7.704.411.741

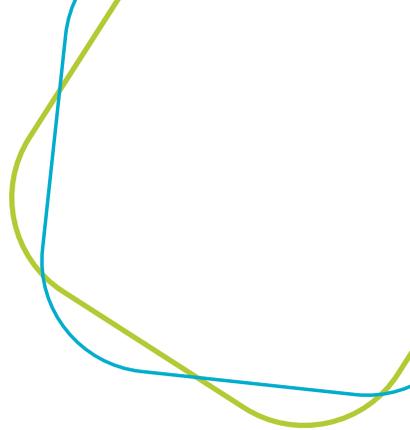
RECOMENDACIONES NECESARIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA COOPERATIVA

- Promover mantener el ahorro, en términos de rendimientos es más favorable mantener los ahorros de capital en Coopemep R.L que por ejemplo en un certificado de depósito a seis meses plazo en alguna entidad bancaria u alguna otra financiera.
- Fortalecer campañas para que cada persona asociada a Coopemep R. L. asocie a una persona más.
- Los integrantes de los Comités de Apoyo deben continuar coadyuvando al fortalecimiento de la entidad, realizando procesos de divulgación de todos los servicios que brinda la Cooperativa a todas las personas asociadas.
- Gestionar una mayor participación, entre los cuales se mencionan: talleres, capacitaciones, charlas, reuniones, Asamblea de Delegados, regionales, actividades del Comité de Apoyo.
- Promover y hacer uso de la Sucursal Móvil, los canales electrónicos, los diversos planes de ahorro, las opciones crediticias, según sus necesidades.
- Continuar con las estrategias necesarias que permitan el incremento de la base asociativa, es fundamental que cada asociado aparte del cumplimiento de lo regulado en el Estatuto Social coadyuve al crecimiento en cantidad de asociado, asociando a por lo menos una persona.

Conclusiones

Al finalizar el periodo del año 2018 concluimos que:

- Según la planificación realizada en el Plan Operativo Anual del Consejo de Administración y el análisis de las metas alcanzadas se puede concluir que logramos gestionar en un 99, 5%
- Se ha velado por obtener la mayor rentabilidad y solvencia económica y financiera, garantizando la solidez de la Cooperativa, ejemplo de ello son los resultados para el período 2018 en el cual se obtuvieron excedentes por ¢2.251,3 lo cual sin duda alguna es un excelente resultado de gestión.
- Se realizaron los análisis de los informes presentados por la Administración con la valoración de las exposiciones a los diferentes tipos de riesgos.
- Se han tomado las mejores decisiones dentro del marco de la normativa vinculante interna como externa.
- En cumplimiento a la solicitado por la SUEG, realizamos la autoevaluación de institución dando seguimiento a cada una de las oportunidades de mejora.
- Los proyectos presentados por la Gerencia han pasado por un proceso de análisis de riesgos que nos permiten optimizar los recursos.



- Se ha elaborado un Plan integrado de Capacitación que facilita tener claridad de las necesidades de capacitación de la Dirigencia, Colaboradores y las personas asociadas.
- Velamos por que los integrantes de los Órganos Sociales, Tribunal electoral y el Órgano de Dirección cuenten con idoneidad comprobable y habilidades, para la toma de decisiones, para ello se coordina la participación de estos en diferentes procesos de capacitación, los cuales están incluidos en el Plan Integrado de capacitación.
- Se ha establecido una serie de incentivos para mejorar las condiciones laborales de los colaboradores que permita tener una mejor calidad de vida.
- Organizamos y ejecutamos un taller de dos días para las personas postulantes a los diferentes Órganos Sociales y Consejo de Administración.

El mantener a Coopemep R.L. dentro de una de las principales entidades cooperativas, va a ser posible sobre la base del compromiso y la responsabilidad de cada uno de los colaboradores, los integrantes de la dirigencia y de las personas asociadas, se debe poner en el centro y en perspectiva el significado de ser asociado a

Coopemep R. L. de permanecer y fortalecer un movimiento social que es motor de la economía social solidaria, que permite contribuir a generar empleo, la retribución al país en sí...El movimiento cooperativo tiene su dimensión transformadora tanto en el ámbito individual como colectivo.

De ahí la necesidad de hacer conciencia que para el periodo 2019 con los nuevos cambios en la Ley de Fortalecimiento y las regulaciones normativas se tendrán que tomar decisiones para fortalecer el movimiento Cooperativo y la institución. Les instamos a utilizar los servicios que les brinda la organización tanto en los beneficios sociales como en el pago de servicios públicos, acceso a líneas de crédito accesibles, así como los diferentes planes de ahorro.

Consideramos que el trabajo de toda la organización ha sido gracias al compromiso, la mística, transparencia y el empeño de cada persona que forma parte de Coopemep R.L., por ello deseamos externar nuestro más sincero agradecimiento, a cada una de las personas asociadas que nos han brindado su confianza a los inversionistas que han visto en nuestra institución solidez y respaldo financiero. A los integrantes de los Órganos Sociales, Tribunal Electoral, gracias por el trabajo realizado.

¡¡¡A todos nuestro agradecimiento y reconocimiento, gracias por creer en la gestión que se realiza, por creer en el movimiento Cooperativo!!!

Consejo de Administración



Jorge Isaac Solano Rodríguez, MBA
Gerente, Coopemep R.L.

Mensaje de la Gerencia

Estimados asociados y asociadas de Coopemep R.L. Agradezco a Dios y a cada una de las personas que forman parte de esta noble institución de la economía solidaria, por los resultados obtenidos durante el año 2018, una vez más, la Cooperativa cumple con su misión, logrando un equilibrio entre los resultados financieros y la inversión en beneficios solidarios que realiza y que se evidencia por medio del impacto positivo que genera su Balance Social Cooperativo.

A continuación, brindo un resumen de los principales elementos de la gestión que resultan del trabajo en equipo de dirigentes, funcionarios y de la confianza y apoyo de las personas asociadas a Coopemep R.L.

Iniciaremos con algunos datos del contexto internacional que conviene señalar con el objetivo de conocer la realidad económica en la que se desarrolla la Cooperativa, durante el año 2018 continua el proceso de normalización de la política monetaria que experimentan muchas de las naciones desarrolladas, se presenta un aumento en los precios de las materias primas, en especial los hidrocarburos, China y los Estados Unidos de Norteamérica agravan su disputa comercial lo que provoca estrés en los mercados financieros internacionales, por otra parte, aumenta la tensión política y social en Nicaragua, lo que limita la relación comercial de Costa Rica con este y otros países de Centroamérica.

En nuestro país y aunado a los elementos externos mencionados, después de un proceso político complicado, se aprueba en el mes de diciembre la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas con lo que se pretende iniciar con un proceso de mejora de la situación fiscal del país, este hecho, sumado a la huelga que se presenta en el sector público, se conjugan con otros factores y decisiones económicas internas que provocan un ambiente de tensión e incertidumbre y por ende una desaceleración de la economía.

Dentro de los principales indicadores económicos quisiera destacar que el índice de actividad económica (IMAE) cierra el 2018 con una variación interanual de 1.7%, la tasa de desempleo en un 12%, el déficit fiscal en un 6% del PIB, la tasa básica se ubica en 6%, la inflación interanual en 2,03% y el tipo de cambio con un precio de compra 604,39 colones por dólar y de venta de 611,75 colones por dólar. Dentro de este contexto, Coopemep ha continuado apoyando a la

persona asociada mediante la oferta de productos financieros competitivos y un portafolio de servicios y beneficios solidarios que destaca dentro del sector Cooperativo.

A continuación, un resumen de los principales indicadores financieros con los que cerramos el año 2018:

1. La suficiencia patrimonial se ubica en un 22,93%, lo que representa una gran capacidad para continuar creciendo, inclusive si se compara con el promedio del sector Cooperativo que se encuentra a la misma fecha en un 18,82%.
2. El balance de la Cooperativa a diciembre del 2018 refleja que el activo total alcanza los 108.000 millones de colones, lo que representa un crecimiento del 16,2% con respecto al año anterior. Dentro de esta partida, la cartera de crédito se ubica en 90.388 millones de colones, creciendo un 11,4% con relación al periodo anterior y el portafolio de inversiones cierra en 16.643 millones de colones lo que representa un 48,4% en comparación al 2017.
3. En cuanto a la administración de la cartera crediticia, principal activo de la Cooperativa, el indicador de morosidad mayor a noventa días cierra el año en un 1,18%. El indicador de pérdida esperada cartera total entre cartera total se ubica en un 3,66%. Se realizan ajustes importantes en las políticas de crédito y en la gestión de cobros con el objetivo de mantener índices sanos.
4. El compromiso patrimonial cierra en -3,02% lo que permite contar con reservas adicionales que mitiguen el impacto que podría generar un incremento en las estimaciones.
5. El pasivo con costo se encuentra debidamente respaldado por el activo productivo de intermediación, al posicionarse este indicador en 1,45 veces.
6. La rentabilidad nominal sobre el patrimonio se ubica en un 8,77% y continúa siendo uno de los índices más positivos del sector Cooperativo, esto significa que Coopemep mantiene un adecuado balance

entre los resultados económicos de su operación y el balance social Cooperativo.

7. Al finalizar el periodo se obtienen excedentes brutos por la suma de 2.251 millones de colones.
8. El patrimonio alcanza los 25.281 millones de colones, lo que significa un 4,9% superior al periodo anterior.
9. La inversión solidaria durante el año 2018 fue por más de 535 millones de colones, lo que representa un total de 11.712 beneficios otorgados.

Dentro de la gestión operativa de la Cooperativa destacan los siguientes proyectos:

- Traslado de la Sucursal de Puntarenas a una ubicación más céntrica y con mejores condiciones de infraestructura y seguridad para la comodidad de la persona asociada.
- Mejoras a la tarjeta de débito para mayor seguridad del asociado, incorporando la tecnología de aproximación. Al término del 2018 se han colocado más de 4.000 plásticos.
- Lanzamiento de la sucursal electrónica y aplicación móvil con más de 2.500 usuarios activos a diciembre del 2018.
- Transición exitosa a la norma ISO 9001 – 2015 del Sistema de Gestión de Calidad.

Nuevamente agradecemos el apoyo, compromiso y confianza depositada en nuestro equipo de trabajo. Estamos seguros de que juntos enfrentaremos con éxito los retos y proyectos que nos planteamos día a día con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la persona asociada, lo cual se evidencia en nuestro portafolio de productos, servicios y beneficios Cooperativos.

Su servidor,

Jorge Isaac Solano Rodríguez, MBA

Gerente, Coopemep R.L.



JEFATURAS DE ÁREA

De izquierda a derecha: Aníbal Cubero Pérez, MBA, JEFE DEPARTAMENTO MERCADEO Y SERVICIOS SOLIDARIOS • Yahairo Meléndez Paniagua, MBA, SUB GERENTE • Licda. Laura Madrigal Jiménez JEFE DE RECURSOS HUMANOS • Adrián Sanabria Sánchez, MBA, JEFE DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE • Licda. Yessenia Chaves Vásquez, JEFE DEPARTAMENTO GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS • Ariel León Ulate, MBA, JEFE DEPARTAMENTO CRÉDITO Y COBRO • Tatiana Dao Murillo, MBA, JEFE DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS • Daisy Jiménez Cordero, MBA, JEFE DEPARTAMENTO TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN • Óscar Ramírez Ruíz, MBA, JEFE DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS.

Informe de las Jefaturas de Área

DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE

EVOLUCIÓN DEL ACTIVO

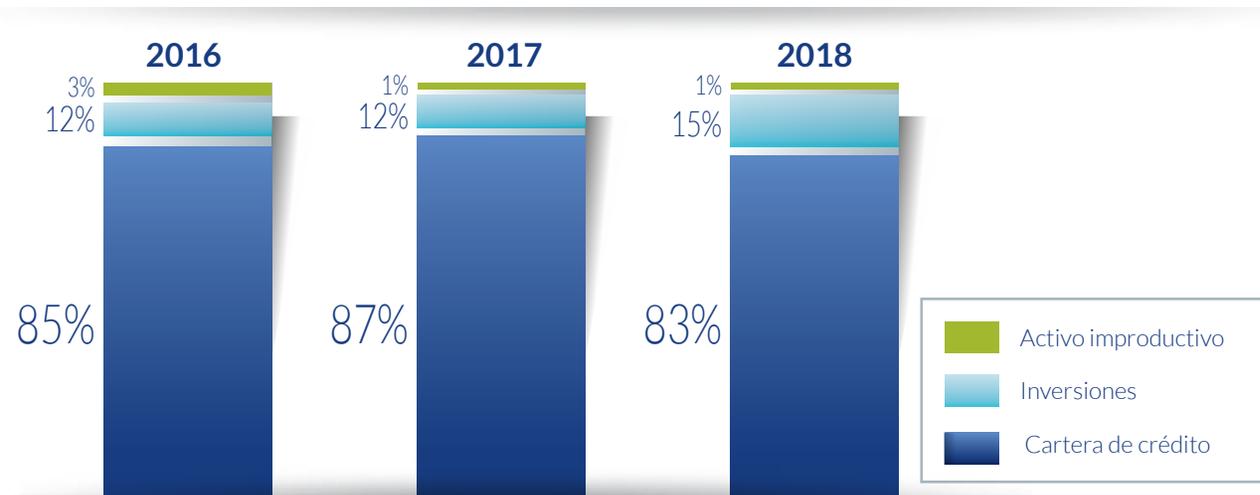
El activo total de COOPEMEP, RL. alcanzó los ₡108.386 millones al cierre del año 2018, mostró un crecimiento anual del 16,2% (₡15.145 millones). Dicho incremento se origina principalmente en la variación positiva del activo productivo de intermediación, la cartera de crédito en ₡9.247 millones (11,4%) y en el portafolio de inversiones en ₡5.426 millones (48,4%).

ESTRUCTURA DEL BALANCE AL 31 DE DICIEMBRE 2018 (en millones de colones)

PRINCIPALES CUENTAS	dic-17		dic-18		VARIACIÓN	
	MONTO	%	MONTO	%	ABSOLUTA	%
Activo total	93.241	100,0%	108.386	100,0%	15.145	16,2%
Activo productivo de intermediación	92.358	99,1%	107.031	98,8%	14.673	15,9%
Cartera de crédito	81.141	87,0%	90.388	83,4%	9.247	11,4%
Portafolio de inversiones	11.218	12,0%	16.643	15,4%	5.426	48,4%
Activo improductivo	882	0,9%	1.355	1,2%	472	53,5%
Pasivo	69.151	74,2%	83.105	76,7%	13.954	20,2%
Pasivo con costo	59.543	63,9%	73.801	68,1%	14.257	23,9%
Con el público a la vista	1.160	1,2%	1.502	1,4%	342	29,5%
Con el público a plazo	32.031	34,4%	35.017	32,3%	2.986	9,3%
Obligaciones con entidades financieras	23.885	25,6%	35.140	32,4%	11.255	47,1%
Obligaciones con entidades no financieras	2.468	2,6%	2.142	2,0%	(326)	100,0%
Pasivo sin costo	9.608	10,3%	9.304	8,6%	(304)	-3,2%
Patrimonio	24.090	25,8%	25.281	23,3%	1.191	4,9%
Pasivo y Patrimonio	93.241	100,0%	108.386	100,0%	15.145	16,2%

Fuente: Elaboración propia

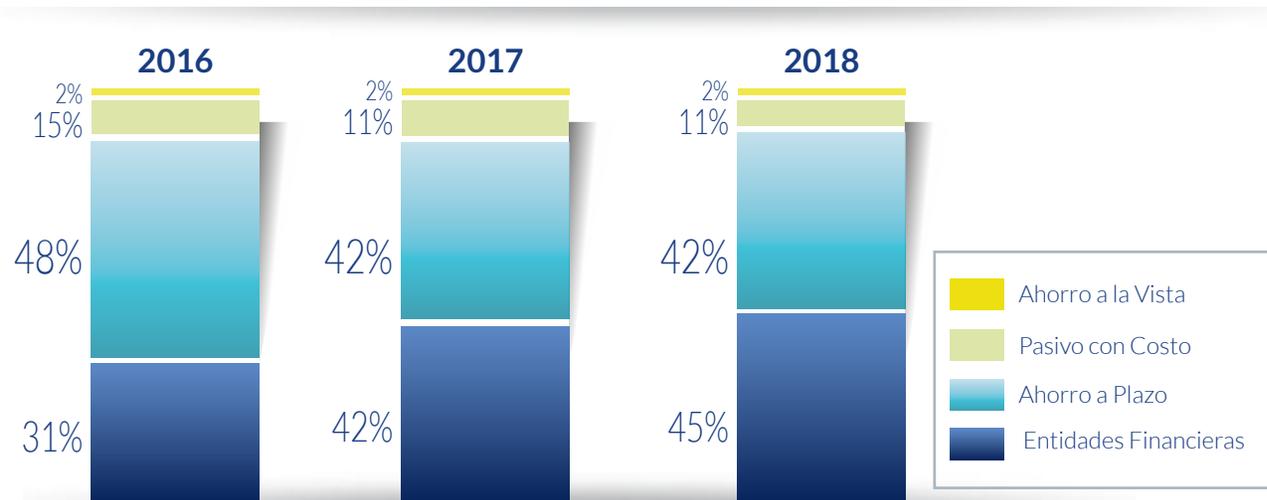
EVOLUCIÓN DEL ACTIVO



Fuente: Elaboración propia

La cartera de crédito es el principal activo de la Cooperativa; cerró con un saldo total de ¢91.469 millones, ascendiendo la que está al día y con atraso hasta 90 días a ¢90.388 millones (98,82%), en tanto la que muestra un rezago mayor a 90 días asciende a ¢1.081 millones (1,18%). Representando la clasificada en las categorías más sanas (A1, A2, B1 y B2) un 91,46% (¢83.660 millones), mientras la mostrada un año anterior ascendió a un 93,9% (¢77.299 millones). Por otra parte, la clasificada en las categorías de mayor riesgo (C1, C2, D y E) significa un 8,54% (¢7.809 millones de la cartera total), mientras que para diciembre 2017 fue de 6,10% (¢5.019 millones).

COMPOSICIÓN DEL PASIVO



Fuente: Elaboración propia

El segundo componente del activo productivo, el portafolio de inversiones alcanzó los ¢16.643 millones, de los cuales ¢249,5 millones son en dólares. Un 98,4% (¢16.374 millones) se concentra en el sector público y el restante 1,6% (¢262 millones) se encuentra en entidades financieras del sector privado. Dentro de este rubro, se incluyen ¢163 millones de participaciones en el capital de otras empresas.

EVOLUCIÓN DEL PASIVO Y PATRIMONIO

Los pasivos totales suman ₡83.105 millones, representando un 76,67% del activo total, porcentaje mayor al obtenido un año atrás del 74,16% (₡69.151 millones); el 68,10% (₡73.801 millones) corresponden a pasivo con costo; que han mostrado un crecimiento relevante durante el 2018, las captaciones a la vista aumentan en un 29,5% (₡342 millones), las captaciones a plazo aumentaron en un 9,30% (₡2.986 millones), en tanto las obligaciones con entidades financieras se incrementan en un 47,10% (₡11.255 millones). Los pasivos sin costo representan el 8,6% (₡9.304 millones).

El patrimonio de la Cooperativa asciende a ₡25.281 millones, considerando el resultado del periodo (₡2.251 millones), representando un 23,3% del activo total, con un crecimiento anual del 4,9% (₡1.191 millones). Las principales fuentes son el capital cooperativo aportado por los asociados, que asciende a ₡18.442 millones y las reservas patrimoniales que equivalen a ₡4.234 millones.

ORIGEN Y APLICACIÓN DE LOS FONDOS

Para el cierre de diciembre 2018 se gestionaron recursos por un total neto de ₡5.170 millones, los principales aportes provienen de disponibilidades ₡3.918 millones (75,8%) las reservas patrimoniales ₡849 millones (16,4%) y cartera de crédito por ₡232 millones (4,5). Los recursos fueron canalizados en su gran mayoría a las inversiones en instrumentos financieros por ₡497 millones (9,6%), obligaciones con el público ₡2.458 millones (47,6), obligaciones con entidades ₡1.013 millones (19,6%) y a las utilidades retenidas del periodo por ₡779 millones (15,1%).

ESTADO DE ORIGEN Y APLICACIÓN DE FONDOS (en millones de colones)

	VARIACIÓN			
	ORIGEN	%	APLICACIÓN	%
ACTIVOS				
Disponibilidades	3.918	75,8%		
Inversiones en instrumentos financieros			497	9,6%
Cartera de créditos	232	4,5%		
Cuentas y productos por cobrar (Crédito)	9	0,2%		
Estimación por deterioro de la cartera de Crédito			115	2,2%
Otras cuentas y productos por cobrar	25	0,5%		
Bienes Realizables				
Participaciones en el capital de otras empresas				
Inmueble, Mobiliario y Equipo			4	0,1%
Depreciación acumulada	7	0,1%		
Otros Activos			6	0,1%
Amortización de adquisición del Software	23	0,5%		
PASIVOS				
Obligaciones con el público			2.458	47,6%
Obligaciones con entidades			1.013	19,6%
Cuentas por pagar y provisiones			284	5,5%
Otros pasivos			14	0,3%
PATRIMONIO				
Capital Social	94	1,8%		
Ajustes al Patrimonio	13	0,3%		
Reservas Patrimoniales	849	16,4%		
Utilidades retenidas del período			779	15,1%
TOTALES	5.170	100,1%	5.170	100,0%

Fuente: Elaboración propia

COMPORTAMIENTO DE LOS INGRESOS, GASTOS Y EXCEDENTES

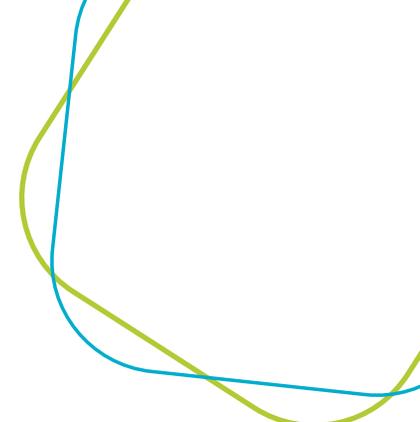
El resultado de intermediación financiera alcanzó los ¢9.357 millones, con un crecimiento anual de ¢5 millones, para una variación interanual de 0,1%; producto combinado de mayores ingresos de intermediación financiera en un 10,3% (¢1.484 millones) y gastos por intermediación financiera en un 29,1% (¢1.479 millones).

Los resultados netos por servicios aportaron ¢942 millones, un 31,5% (¢433 millones) inferior al del 20167 producto principalmente del cobro de la comisión de administración de los créditos formalizados.

ESTADO DE EXCEDENTES ACUMULADOS (en millones de colones)

PRINCIPALES CUENTAS	dic-16		dic-17		VARIACIÓN	
	MONTO	%	MONTO	%	ABSOLUTA	%
Ingresos por intermediación financiera	14.444	100,0%	15.928	100,0%	1.484	10,3%
Ingresos financieros por créditos	14.035	97,2%	15.119	94,9%	1.083	7,7%
Ingresos financieros por inversiones	409	2,8%	810	5,1%	401	97,9%
Gastos por intermediación financiera	5.092	35,3%	6.571	41,3%	1.479	29,1%
Por obligaciones con el público	3.099	21,5%	3.743	23,5%	644	20,8%
Por obligaciones con entidades financieras	1.993	13,8%	2.828	17,8%	835	41,9%
Resultado de intermediación financiera	9.352	64,7%	9.357	58,7%	5	0,1%
Resultado neto por servicios	1.374	9,5%	942	5,9%	-433	-31,5%
Otros ingresos de operación neto	-287	-2,0%	194	1,2%	481	-167,6%
Resultado operacional bruto	10.440	72,3%	10.493	65,9%	53	0,5%
Gastos de administración	6.723	46,5%	7.190	45,1%	467	6,9%
Gastos de personal	3.873	26,8%	4.125	25,9%	253	6,5%
Gastos generales	2.851	19,7%	3.065	19,2%	214	7,5%
Resultado operacional neto	3.717	25,7%	3.303	20,7%	-414	-11,1%
Estimaciones y recuperación de activos neto	1.341	9,3%	945	5,9%	-395	-29,5%
Resultado antes de impuestos y participaciones	2.376	16,5%	2.357	14,8%	-19	-0,8%
Impuestos y participaciones sobre excedentes	107	0,7%	106	0,7%	-1	-0,8%
EXCEDENTE FINAL	2.269	15,7%	2.251	14,1%	-18	-0,8%

Fuente: Elaboración propia



Los gastos de personal ascienden a ¢4.125 millones y los gastos generales de administración ascendieron a ¢3.065 millones, que en conjunto se incrementaron en el 2018 un 6,9% (¢467 millones).

Siguiendo con la práctica de años anteriores de aumentar la cobertura del riesgo crediticio por cifras superiores a la estimación solicitada por la normativa, se han generado estimaciones totales por un monto de ¢945 millones.

Al finalizar el 2018 los excedentes alcanzaron la cifra de ¢2.251 millones, disminuyendo en ¢18 millones los obtenidos el año anterior, lo cual implica una variación anual del 0,8%.

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, debido a los cambios normativos de la SUGEF, que han derivado en mayores estimaciones, producto de regulaciones crediticias más rigurosas, así como por aspectos de mercado.

La Suficiencia Patrimonial es del 22,85%, excede ampliamente el límite requerido por la SUGEF (10%) y manteniéndose entre las más altas del sector cooperativo, cuyo promedio es del 18,78%; brindando un sólido respaldo patrimonial a las actividades realizadas.

El indicador de “Compromiso Patrimonial” para el cierre del 2018 fue de -3,02%; manteniendo estimaciones adicionales y volunta-

rias ante la eventualidad del deterioro de sus activos y cambios normativos, en el orden de ¢612 millones; en tanto el promedio del sector cooperativo rondó el -2,99%.

Los indicadores relacionados con la gestión de la cartera de crédito, conocidos como “Morosidad mayor a 90 días” se mantiene en normalidad, siendo de 1,18% y su límite el 3,0%. En el caso del indicador “Pérdida esperada a cartera total” resulta para diciembre 2018 en 3,66% (nivel de irregularidad uno).

El indicador de “Activo productivo a pasivo con costo” fue de 1,45 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 1,23 veces.

Los indicadores de liquidez ajustados por la volatilidad a un mes y tres meses fueron de 2,49 veces y 1,24 veces, siendo los límites de normalidad de 1,0 veces y 0,85 veces respectivamente, 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” ha sido estable. En el caso de la primera, con una tendencia leve a la baja, al cerrar el 2018 en 2,28% mientras que un año atrás estaba en 2,58%. El segundo se cerró en 8,77%.

FICHA CAMELS

INDICADOR	dic-17	dic-18	SUGEF	SECTOR COOPERATIVO
	INDICADOR	INDICADOR	LÍMITE	INDICADOR
Suficiencia Patrimonial	24,08%	22,85%	10,00%	18,78%
CAPITAL				
Compromiso Patrimonial	-7,20%	-3,02%	0,00%	-2,99%
ACTIVO				
Morosidad mayor a 90 días / Cartera Directa	1,43%	1,18%	3,00%	1,24%
Pérdida esperada Cartera total / Cartera total	3,58%	3,66%	1,70%	3,46%
MANEJO				
Activo Productivo Intermediación / Pasivo con costo	1,55v	1,45 v	0,95v	1,23 v
Gastos de Administración / Utilidad Operacional Bruta	64,40%	68,52%	95,17%	54,05%
EVALUACION DE RENDIMIENTOS				
Rentabilidad s/activo productivo promedio	2,58%	2,28%	1,00%	
Rentabilidad nominal s/ Patrimonio promedio	9,03%	8,77%	3,44%	
Utilidad o pérdida acumulada trimestral (A partir junio 2010)	2,35%	2,01%	0,00%	1,50%
LIQUIDEZ				
Calce de plazos a un mes ajustado por la volatilidad	2,67v	2,49 v	1,00v	309,00%
Calce de plazos a tres meses ajustado por volatilidad	1,24v	1,24 v	0,85v	154,00%
SENSIBILIDAD A RIESGOS DE MERCADO				
Riesgos de tasas de interés colones	0,64%	0,18%	5,00%	0,31%
Riesgos de tasas de interés dólares	0,00%	0,73%	5,00%	3,42%
Riesgo cambiario	0,02%	0,10%	5,00%	0,24%
CALIFICACIÓN CUANTITATIVA	1,08%	1,17%		1,08%
CALIFICACIÓN CUALITATIVA	1,45%	1,45%		1,60%
CALIFICACIÓN TOTAL	1,16%	1,16%		1,19%

Fuente: elaboración propia y página web SUGEF

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

CAPACITACIÓN

El proceso de capacitación dentro de la cooperativa es un pilar de gran importancia que permite potencializar el talento de nuestros colaboradores, por tal motivo el plan de capacitación se llevó a cabo con una metodología de detección de necesidades sistematizada y en conjunto con cada área permitiendo un mayor enfoque y alineamiento de los diferentes requerimientos.

Adicionalmente, se ha trabajado en la integración de los requerimientos de capacitación de las diferentes áreas de la organización en un documento único denominado Plan Integral de Capacitación (PIC) estableciendo a su vez una serie de indicadores que permitan dar una mayor trazabilidad y seguimiento al cumplimiento del Plan.

CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima laboral es uno de los aspectos más importantes para la organización, medir y conocer el grado de satisfacción de nuestros colaboradores es un proceso constante, por tal motivo continuamos fortaleciendo y mejorando este proceso con la ejecución de planes de acción más enfocados, con un mayor seguimiento, identificando las áreas con mayores oportunidades, obteniendo insumos que permitan mejorar el índice de ambiente laboral y definiendo estrategias conjuntas orientadas al mejoramiento del clima organizacional que sean implementadas por las diferentes áreas fortaleciendo los comportamientos saludables en los colaboradores de la organización.

RECONOCIMIENTO

Reconocer a los colaboradores tiene un impacto positivo en el sentido de pertenencia y nivel de identificación con la organización. Además de afianzar la relación entre la organización y el talento humano,

es también una herramienta decisiva al momento de aumentar el compromiso e influir en la satisfacción de los colaboradores, motivo por el cual la Cooperativa implemento diferentes acciones enfocadas a generar un mayor bienestar integral del colaborador.

INDUCCIÓN CORPORATIVA

Para Coopemep la Inducción es un proceso de vital importancia porque le permite al colaborador de nuevo ingreso conocer la Cooperativa en un sentido más amplio, por tal motivo se ha trabajado en la integración de la información más relevante de las diferentes áreas incluyendo temas de negocio, estructura organizacional, políticas y sumamente importante en el reforzamiento de valores y en el desarrollo de la filosofía y doctrina cooperativa con el objetivo de construir identificación, sentido de pertenencia y orgullo del nuevo colaborador.

CULTURA DE SERVICIO AL CLIENTE

Desarrollar cultura de servicio al cliente a lo interno de la cooperativa es de vital importancia, ya que los colaboradores son la razón de ser de la organización y son quienes constituyen un elemento valioso en el logro de las metas, por lo que hemos implementado sesiones de trabajo que permiten el involucramiento de diferentes áreas y la sinergia entre los departamentos ya que es fundamental adoptar una metodología de trabajo que nos permita apoyar las necesidades y requerimientos de todos exaltando la importancia de la cooperación, la comunicación y el trabajo en equipo.

MAPEO DE PROCESOS DE RRHH

Tomando en consideración la importancia que tienen los procesos en las operaciones de las organizaciones y la ventaja que le proporciona a esta el contar con una adecuada gestión del talento humano hemos realizado un mapeo y levantamiento de los diferentes procesos de la gestión de Recursos Humanos lo cual nos permite tener un mayor control y una mayor claridad a lo interno de la organización.

DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRO

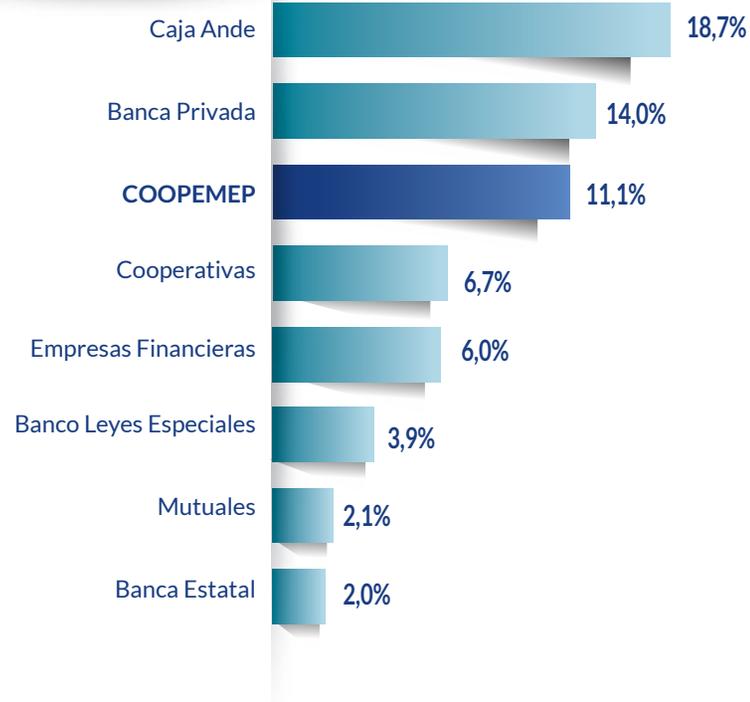
CRÉDITO Y COBRO

La situación macroeconómica del país para el período 2018, la incertidumbre que existió durante el proceso de discusión y aprobación de la Reforma Fiscal, así como los altos niveles de endeudamiento de las personas en el país, han hecho que las personas asociadas sean más cautelosas a la hora de asumir nuevas obligaciones crediticias, desacelerando los crecimientos del crédito en los diferentes sectores del Sistema Financiero Nacional. Además de afianzar la relación entre la organización y el talento humano,

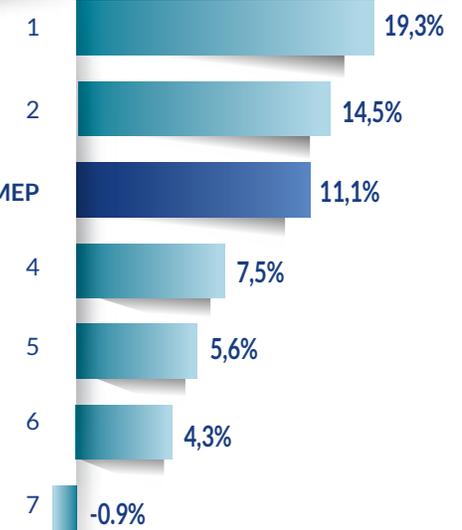
A pesar de la situación país, la Cooperativa realizó esfuerzos comerciales para seguir brindando soluciones crediticias a nuestra base asociativa y esto lo vemos reflejado en el crecimiento de su cartera de crédito comparada con los diferentes participantes del Sistema Financiero Nacional.

El crecimiento promedio para el 2018 fue del 7.64%, el más bajo de los últimos tres años. El sector Cooperativo reflejó un crecimiento promedio del 6.71%, muy por debajo de la banca privada (7.33%). Sin embargo, la Cooperativa logró un crecimiento del 11.12%, reflejando un comportamiento similar al de la Banca Privada.

RANKING CRECIMIENTO SECTOR FINANCIERO



RANKING CRECIMIENTO CARTERA TOP 7 COOPERATIVO

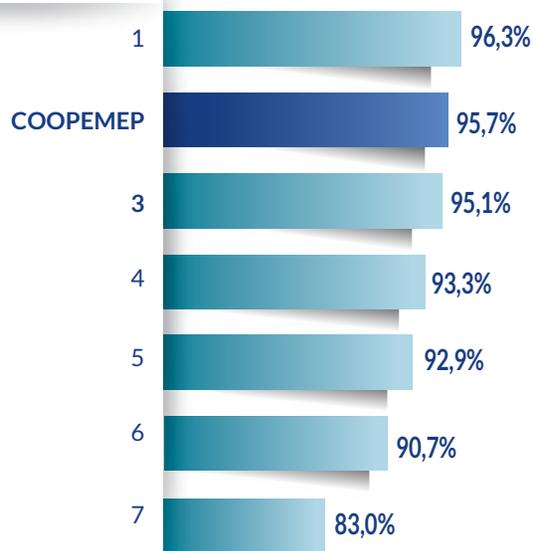


La Cooperativa generó un crecimiento en cartera de crédito del 11.12%, posicionándose como la tercera Cooperativa con mayor crecimiento, dentro del grupo de las 7 cooperativas de ahorro y crédito más grandes del país. (Gráfico N°2)

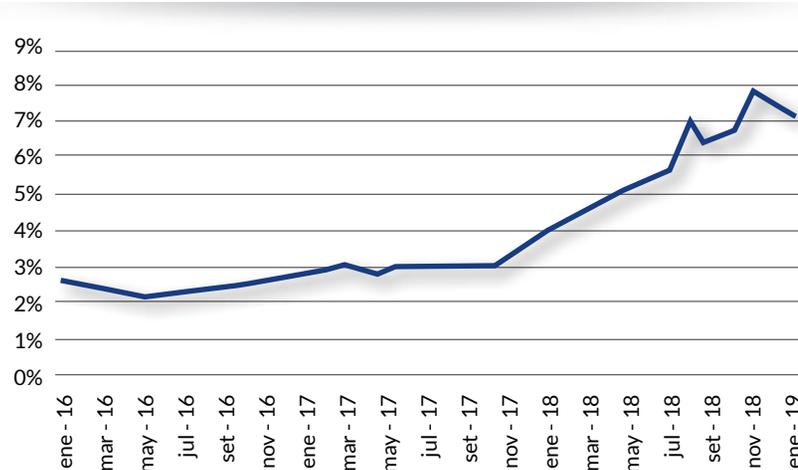
El crecimiento en la cartera de crédito permite la ejecución de proyectos de inversión y de desarrollo, los cuales brindan facilidades de crédito adecuadas a nuestra base asociativa, así como el logro de los objetivos financieros. Sin embargo, este crecimiento debe ser controlado y estratégico, de forma que permita mantener altos niveles de calidad.

Al cierre del período 2018 COOPEMEP es la segunda Cooperativa con mayor concentración de cartera al día (95.70%, lo cual refleja un alto porcentaje de recuperación y calidad de esta. Durante los últimos 4 períodos su concentración ha rondado entre el 95% y 97%, reflejando una sana administración de la cartera de crédito y del manejo de sus políticas de crédito. Ahora bien, al realizar una valoración de la cartera de crédito de acuerdo con los criterios de calificación del Acuerdo Sugef 1 - 05 Reglamento para la Calificación de Deudores, se evidencia un crecimiento importante en la categoría de riesgo E, producto principalmente del "Contagio de Cartera", provocado por el acelerado deterioro en el comportamiento de pago histórico de las personas en el Sistema Financiero Nacional.

RANKING CRECIMIENTO CARTERA AL DÍA TOP 7 COOPERATIVO



CONTAGIO DE CARTERA DE CRÉDITO

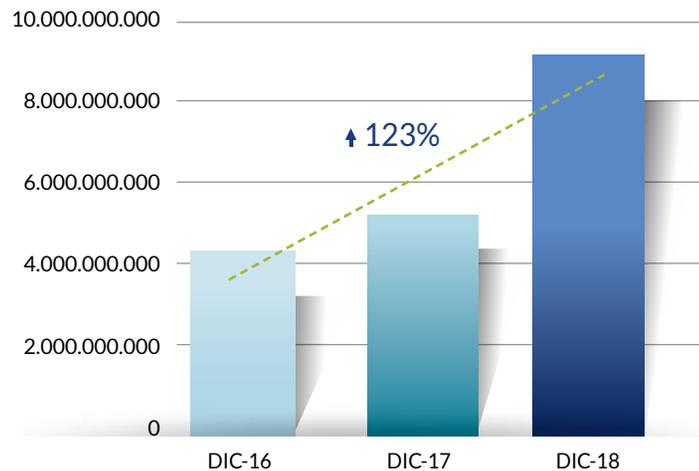


La evolución de la cartera contagiada ha pasado de niveles del 3% en el 2016 a cerca del 8% al cierre de diciembre 2018. Es importante que las personas fortalezcan sus conocimientos en administración financiera, ya que podrían estar tomándose decisiones financieras que si bien es cierto les generan un beneficio inmediato, en el corto y mediano plazo lejos de favorecerle, le podría acarrear problemas de embargos y restricciones en el acceso al crédito, llevándolos a fuentes de financiamientos más costosas y creando así una bola de nieve que podría volverse poco administrable. La Cooperativa por otro lado ha venido mostrando una evolución en sus políticas de crédito, implementado nuevos criterios de aprobación, que le permitan en el mediano plazo contrarrestar el efecto contagio, pero que podrían estar generando alguna restricción en el corto plazo.

La colocación de crédito en cartera con garantía real permite disminuir el riesgo de concentración por la línea de crédito, también permite diversificar la gama de productos financieros que ofrece la Cooperativa y permite mitigar el riesgo de crédito. Coopemep en el transcurso de 2 años ha logrado incrementar la concentración de cartera hipotecaria en un 123%, lo cual muestra la efectividad de las estrategias de colocación y la satisfacción de necesidades crediticias de las personas asociadas, mediante el otorgamiento de productos financieros de calidad.



CRECIMIENTO CARTERA HIPOTECARIA



DEPARTAMENTO DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

INTRODUCCIÓN GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Las instituciones de intermediación financiera están expuestas a diversos tipos de riesgos en todos los procesos que se llevan a cabo para el funcionamiento, por consiguiente, una inadecuada gestión de riesgos puede llevar a incumplimientos, sanciones, pérdidas u otros factores que afectan la continuidad en su operativa diaria.

Dado lo anterior el marco para la gestión de riesgos en Coopemep se enfoca en tener una sólida cultura de riesgos, basada en la toma de decisiones de forma oportuna y eficaz, tomando en cuenta elementos de riesgos, protección del patrimonio, continuidad del negocio y rentabilidad, con el fin de maximizar el valor económico de la entidad, fortalecer la reputación y mantener la competitividad en el mercado. Esta cultura debe extenderse de forma transversal en toda la organización, desde las decisiones estratégicas hasta las decisiones rutinarias del día a día de los negocios.

En Nuestra cooperativa de forma constante se brindan todas aquellas herramientas, informes, alertas tempranas y capacitaciones que puedan facilitar a la institución a la adecuada gestión de los riesgos y toma de decisiones oportuna, asimismo, que nuestros colaboradores tengan el conocimiento necesario para identificar, medir y comunicar los riesgos que atañen en sus procesos y del entorno que nos rodea.

El departamento de Gestión Integral de Riesgos desarrolla metodologías, propone políticas y límites e informa constantemente los niveles de exposición a riesgos y lleva a cabo un monitoreo de factores internos y externos que pueden impactar los objetivos planteados por la institución, las cuales se deben de comunicar en forma oportuna a la administración.

Un adecuado sistema de gestión de riesgos permite asegurar razonablemente el logro de los objetivos organizacionales y minimizar posibles pérdidas económicas y afectación de la reputación, mediante una cultura preventiva de riesgos, en la que los riesgos son evaluados, tratados, monitoreados por todos los colaboradores de la entidad.

ASPECTOS RELEVANTES EJECUTADOS EN EL PERIODO 2018

Dentro de las principales actividades y proyectos desarrollados en el período 2017 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 con la periodicidad establecida; así también el seguimiento constante del comportamiento de las principales variables macroeconómicas y sociopolíticas y su posible impacto en la Cooperativa.
2. Proyecto Integral de Mejora: finalización del proyecto donde se implementó un marco de gestión institucional que alinea las diferentes metodologías utilizadas por las áreas de Sistemas de Gestión, Gestión Integral de Riesgos y Control Interno, donde se identificaron eventos riesgos en 66 procesos con el fin de realizar las acciones necesarias para mitigarlos y controlarlos; en procura la satisfacción del asociado y asociada y con ello minimizar pérdidas económicas.
3. Automatización en la gestión de eventos de Riesgo Operativo: Se implemento el sistema de Gestión de Eventos de Riesgo Operativo (GERO), que facilita la gestión de eventos de riesgo operativo.

4. Revisión, actualización y calibración de los diferentes modelos: todos los años se lleva a cabo una revisión de las 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.
5. 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 los diversos riesgos, esta evaluación se realiza por medio de los modelos backtesting.
6. Fortalecimiento de la metodología para la gestión de nuevos productos y servicios: Se incorporaron mejoras a la valoración de riesgos en nuevos productos, proyectos y servicios con el fin de fortalecer la gestión temprana de los riesgos.
7. Desarrollo de nueva metodología para la gestión de Riesgo Estratégico: se desarrolló un nuevo modelo acorde con la naturaleza, tamaño y complejidad del negocio, para la gestión de riesgo estratégico.
8. Ejecución de la campaña interna de riesgos, incluidos los programas de las capacitaciones en materia de riesgos: en Coopemep hemos tomado como uno de los pilares fundamentales y base para la administración integral de los riesgos la capacitación; por tanto, nos dimos a la tarea de que nuestros colaboradores profundizaran el conocimiento de la gestión integral de riesgos y a la fecha continuamos con el desarrollo de estrategias que permeen más eficazmente la cultura de riesgos.
9. Seguimiento a la gestión de Continuidad del Negocio: Se continúa con la gestión del proceso de Continuidad de Negocio utilizando un marco de referencia internacional y robusteciendo las diferentes fases del proceso (Valoración de riesgos y análisis de impacto al negocio); así como también se desarrolló el Plan Anual de capacitación, Concientización y Difusión, junto con el Plan Anual de Pruebas.
10. Proceso de Calificación de Riesgo: Se mantuvo por tercer año consecutivo el proceso de calificación de riesgo institucional, que brinda a nuestros asociados, proveedores y público en general garantía y solidez de una administración responsable basada en riesgos.
11. Seguimiento a los KRI'S: Se realizó el debido seguimiento a los diferentes indicadores de riesgos definidos en la declaración de apetito de riesgos de Coopemep RL.
12. Cuantificación de incidentes de Riesgo Operativo: se realizó la cuantificación del 100% de los incidentes de riesgo operativo registrados en el 2018, para comparar la pérdida monetaria respecto a los períodos anteriores y mejorar y fortalecer los que presenten debilidades.
13. Actualización del Manual de Administración de Crisis de Opinión Pública: Se realizó la actualización del documento para que esté más acorde con la naturaleza, tamaño y complejidad del negocio, los nuevos requerimientos normativos y buenas prácticas internacionales.
14. Alineación de la Gestión Integral de Riesgos institucional con la gestión de calidad según norma ISO 9001:2015: A partir del 2018 el Departamento de Gestión Integral de Riesgos se integró a la participación del proceso de auditoría de la norma ISO 9001:2015, con el objetivo de alinear metodologías y buenas prácticas internacionales que contribuya en mejorar los servicios a nuestros asociados.

DEPARTAMENTO DE MERCADEO Y SERVICIOS SOLIDARIOS

En el Departamento de Mercadeo y Servicios Solidarios, conscientes de la importancia e impacto de los procesos y proyectos institucionales de mejora continua, estamos decididamente comprometidos con su gestión e implementación a través de diferentes acciones donde destacan las principales estrategias de comunicación que contribuyen a promover los productos y servicios que COOPEMEP, RL. 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. Quejas y Sugerencias
- v. Cargos automáticos
- vi. Servicio SOS
- vii. Actualización de beneficiarios
- viii. Servicios Solidarios (FAS, FAS 2, Fondo Mutual, Becas, Subsidio Médico, Subsidio Caso Especial, Donaciones)
- ix. Estudios de Mercado (Satisfacción de las personas asociadas, renuncias, benchmarking entre otros)
- x. Asambleas (Ordinaria y Regionales)
- xi. Eventos promocionales (Pago de marchamos, Actualización de datos, impulso a la Tarjeta de débito y a los canales electrónicos de autogestión, promociones de temporada y otros).
- xii. Nuevos productos o servicios que se implementen

Al 31 de diciembre de 2018, la base asociativa BD presenta un total de 20.864 asociados activos.

ASOCIADOS POR GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
Masculino	6.947	36.85%
Femenino	11.547	61.26%
Institución	353	1.89%
Totales	18.847	100.00%

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 promociona-

les reconociendo en ellas la preferencia de las personas asociadas por los servicios de COOPEMEP, RL.

Con la puesta en producción de la Tarjeta de Débito se establece tácitamente una nueva condición para vincular a las personas asociadas con la Cooperativa, siendo esta una herramienta de apoyo comercial y de retribución en las diferentes activaciones promocionales.

PROMOCIÓN	INCENTIVO	CANTIDAD DE PREMIOS
Regreso a Clases	Salario escolar de ¢100.000.00 para cada ganador.	3
Crédito Vacacional Disfruta momentos únicos	Pases dobles al balneario de aguas termales de Baldi, en la Fortuna de San Carlos.	3
Compre Acumule y Gane colaboradores	Una tarjeta de débito con ¢100.000.00	1
Actualice y Gane I SEM 2018	Pantalla plana de 32" para cada ganador.	5
Expo construcción-Vivienda fácil 2018	Equipo de Teatro en Casa, para cada ganador.	5
Compre acumule y gane con Coopemep Débito	Pantalla plana de 32", para cada ganador.	8
Crédito Día del Padre Papá Mundialista	Pantalla plana de 32", para cada ganador.	6
Haz tu transacción y gana	Premio de ¢100.000, para cada ganador.	3
Crédito Día de la madre	Tour doble Isla Tortuga, para cada ganador.	3
Compre acumule y gane para Mamá	Canasta de cosméticos Oriflame para cada ganador	5
Promo Filial Ande	Una tarjeta de débito con ¢100.000.00	1
Actualice y Gane II SEM 2018	Una tarjeta de débito con ¢100.000 para cada ganador	5
Compre acumule y Gane Kit Parrillero	kit parrillero que consta de: Parrilla, delantal, pinzas, tenedor y un porta pinchos. para cada ganador	2
De paseo y Salud con Coopemep Débito	Bicicleta estilo banana, una para cada ganador.	90
Pago de Marchamo 2019	Scooter Yamaha XA125R	1
Estrena en Navidad Coopemep móvil	Celular Huawei mate 10 lite, Huawei P Smarth.	1
Estrena en Navidad Coopemep en línea	Tablet Samsung TAB, Tablet Huawei Mediapad T3	1
Campaña Prevención Cáncer de Cérvix	Exámenes PAP Monocapa, para cada ganadora.	10
Compre Acumule y Gane Viaje a Isla Tortuga	Paseo para dos personas de 1 día a Isla Tortuga,	2

II. Patrocinios y presencia de marca

Como parte de las diferentes actividades de apoyo a la comunidad en general, además de presencia, impulso y proyección de marca Coopemep, RL. en coordinación con los funcionarios de las sucursales y mediante el uso de diferentes instrumentos de patrocinio, tuvo presencia en eventos tales como:

- a. Congresos Nacionales y convenciones en sus diferentes filiales de organizaciones gremiales tales como SEC, ANDE, APSE.
- b. Evento Internacional con la presentación del premio noble de economía Joseph Stiglitz
- c. Festejos Populares Nicoya 2018
- d. Fundación Yo puedo y Vos ¿?
- e. Fundación Pro Unidad de Cuidados Paliativos 2018
- f. Acciones varias de apoyo a acciones de prevención de Cáncer de mama y Próstata
- g. Festival de la Luz 2018, Esparza
- h. Participación en Congreso y Asamblea Movimiento Solidarista en Hotel Wyndham Herradura, Junio y Octubre 2016.
- i. Rezo del Niño en Oficinas Centrales.
- j. Expo Ingeniería 2016, Ministerio de Educación Pública.
- k. Expo Jovem, Ministerio de Educación Pública.
- l. Actividades varias conmemorativas al 15 Setiembre, Ministerio de Educación Pública.
- m. Semana del Cooperativismo en sus diferentes manifestaciones tanto a nivel local en cada sucursal, como las actividades oficiales de carácter nacional.
- n. Semana nacional de la Salud en el ICE
- o. Congreso internacional de ASOBITICO 2018
- p. Convención Internacional Mega tendencias Tecnológicas 2018 / CCC-CA

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, Radio Santa Clara), Redes Sociales y Pauta Digital (Facebook, 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, RL.

III. Apoyo a Proyectos CYGNUS – Activación de canales electrónicos y traslado Sucursal Puntarenas.

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 al proyecto dando el soporte y acompañamiento en los diferentes procesos de mejora e implementaciones adicionales que sean gestionado.

El 2018 ha sido un año de mejoras y estabilizaciones para esta plataforma, así como de implementación de enlaces con los nuevos proyectos, el cual vemos reflejado en la consolidación de la tarjeta de débito, así como la puesta en producción de los canales electrónicos de autogestión (Sucursal electrónica y app para dispositivos móviles).

Complementariamente, el departamento de Mercadeo ha participado en el desarrollo de proyectos comerciales, de impacto institucional tales como la renovación del sitio informativo www.coopemep.com, implementación de la sucursal electrónica así como de las acciones relacionadas con el traslado de la sucursal de Puntarenas sus nuevas instalaciones.

IV. Participación en Comisiones permanentes

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

- a. Comisión de Asamblea.
- b. Comisión Editorial
- c. Comisión de Responsabilidad Social.
- d. Comisión de Salud ocupacional.
- e. Brigada de primeros auxilios.

B. SERVICIOS SOLIDARIOS:

Se ocupa de brindar servicio al cliente interno y externo en relación con la gestión integral de los diferentes servicios solidarios propuestos por Coopemep en beneficio 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

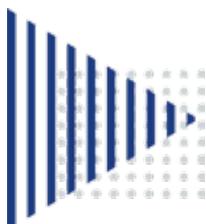
brindar servicio al cliente interno y externo en relación a la gestión integral de las diferentes ayudas sociales otorgadas así como la aplicación de sus contraloría, colabora en la capacitación, atención y asesoramiento en el fomento de la divulgación de la filosofía y doctrina cooperativa, incluida en las actividades que promueve el comité de educación y bienestar social.

Algunos de los proyectos y actividades realizadas durante el 20185 son:

I. Ayudas solidarias

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 2018 se gestionó un total de 11.712 beneficios por una suma de ₡535.922.118.79, desglosados de la siguiente forma:

FONDO	CANTIDAD	MONTO	PROPORCIÓN EN COLONES
Fondo de ayudas Social	2.022	₡105.250.000.00	20%
Exámenes médicos	2.575	₡136.731.872.40	26%
Subsidio Médico	5.912	₡117.153.957.03	22%
Fondo Mutual Pariente	569	₡95.900.000.00	18%
Fondo Mutual Asociados	54	₡21.555.000.00	4%
Subsidios en Casos Especiales	84	₡17.274.057.00	3%
Becas	209	₡30.060.000.00	6%
Donaciones	287	₡11.997.232.36	2%
Total beneficios Otorgados	11.712	₡535.92.118.79	100%



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 No menos 14.916 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 propósito de agilizar, facilitar y mejorar los procesos de las ayudas solidarias, se trabaja en la revisión y actualización general de los documentos del Sistema de documentación de Gestión de Calidad aplicables al área:

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

Apoyo al Comité de Educación y Bienestar Social.

El departamento de Mercadeo y Servicios Solidarios se constituye en el brazo operativo del 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 2018, se apoyó en los talleres enfocados en la mejora de la Calidad de Vida a partir de las siguientes temáticas:

- Trabajo en equipo
- Manejo y solución de conflictos
- Gestión jurídica en el ámbito educativo.
- Normativa sector cooperativo de ahorro y crédito

iv. Programa Juventud

En el año 2018 se da continuidad a las actividades relacionadas con el proyecto de Juventud, el cual nace del espíritu solidario de COPEMEP R.L., desde esta iniciativa se ha visto la importancia de impulsar a los jóvenes cooperativistas que egresan de instituciones en que estuvieron expuestos a la filosofía y doctrina cooperativa y que 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.

Se participa en los siguientes eventos:

- Programas juveniles organizados por CENECOOP.
- Reto J-COOP (red de jóvenes cooperativistas) CENECOOP.
- III Feria de Programas Juveniles CENECOOP 2018.
- Campamento Nacional de Juventud Cooperativista.
- Charla de habilidades de un emprendedor.



Campamento de Juventud Cooperativista 2018 - OIKUMENE

C. SERVICIO AL CLIENTE:

Esta unidad vela por ofrecer atención relacionada a los productos que brinda la cooperativa a través del centro de llamadas a las personas asociadas e información general a las personas no asociadas informadas y cumple con el fin de mantener informadas a estas en sus diferentes necesidades e intereses en relación con la actividad en general de Coopemep, RL.; atiende y evacua consultas de gestiones de créditos, inversiones, tarjeta de débito, 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 y entes reguladores en general.

Forma parte del soporte de trabajo en equipo con las áreas de Negocios, Tarjeta de Débito, Canales electrónicos, 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 37000 gestiones telefónicas y cerca de 700 por otros medios de comunicación en trámites de las personas asociadas se cursaron durante el 2018 por medio de los diferentes canales de comunicación disponibles actualmente, como lo son:
 - a. Boletas de sugerencias
 - b. Correos electrónicos a la cuenta de servicioalcliente@coopemep.com

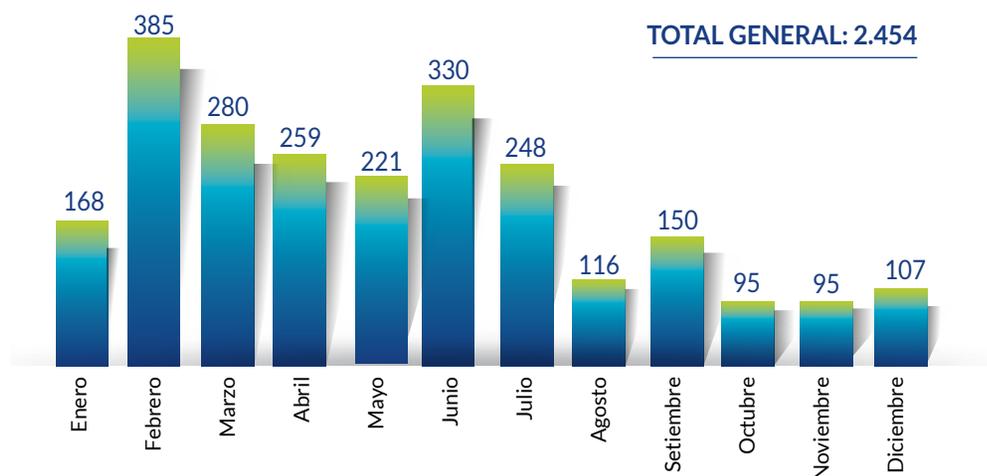
- c. Chat en línea de nuestra página web www.coopemep.com
- d. Sección de contáctenos en nuestra página web www.coopemep.com
- e. Llamadas a la Central Telefónica
- f. Fax o cartas recibidas
- g. Facebook
- h. Atención personalizada

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 2018 se gestionó la revisión de más de 16.500 documentos de los cuales podemos destacar:

PRODUCTO	CANTIDAD ANUAL
Afiliaciones	2.751
Actualización de Datos	6.085
Sugerencias	2.454
Otros	2.235
SOS	2.733
Actualización de beneficiarios	331
Cargos Automáticos	152
Total General	16.741

3. Como parte de la gestión de atención al asociado podemos rescatar que se recibieron, tramitaron y atendieron 2.454 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.

CANTIDAD DE BOLETAS POR MES - AÑO 2018



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, procesos de actualización de datos 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.

d. Administración del eficiente de los diferentes tipos de personas que tienen relación con la Cooperativa.

e. El estado de cuenta con más 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 menor.

5. Traslado de la Unidad de la central de llamadas.

La Unidad como tal, fue trasladada de ubicación dentro del edificio en aras de buscar una mayor comodidad y un espacio adecuado y con apego a la seguridad ocupacional de este equipo de trabajo, el espacio cuenta ahora con mayor espacio y silencio, lo que permite mayor discreción en la comunicación y privacidad en los temas tratados desde.

Como parte de las mejoras activadas en la central de llamadas, se aprovechó la puesta en producción de la plataforma de canales electrónicos de autogestión, y a partir del mes de mayo de 2018, se amplía el horario de servicio y atención telefónica, pasando de un horario de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. de Lunes a Viernes y sábados de 8:00 a.m. a 12:30 p.m., por un esquema de Lunes a Sábado de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. con la intención de procurar mayor disposición para el servicio al asociado.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Nuestra área se ha enfocado en comprometerse en alcanzar algunos retos importantes en la búsqueda de agregar valor a la cooperativa:

- Eficientizar los procesos con menores costos,
- Gestionar un entorno físico laboral que potencie el buen desempeño en el desarrollo de las tareas diarias,
- Lograr reflejar a través de nuestra infraestructura la personalidad de la organización,
- Buscar la competitividad e innovación dentro del mundo de los servicios financieros.

Es por ello por lo que el departamento de Servicios Administrativos busca la mejora continua en las diferentes dependencias que lo conforman y brindan servicios de apoyo a la organización para el logro de los objetivos estratégicos trazados.

1. GESTIÓN DOCUMENTAL

Se realizaron exitosamente las giras a las 18 sucursales de Coopemep R.L, en donde se capacitó al 100% de los colaboradores, además se capacitó al personal de nuevo ingreso, en temas como:

- La correcta gestión documental y su aporte para la toma de decisiones, transparencia administrativa y rendición de cuentas de la Cooperativa.
- Ley 8968 Protección de datos personales que implicó la revisión profunda del tratamiento de Datos Personales; analizando la documentación existente, el nivel de cumplimiento normativo, riesgos identificados, levantamiento de recomendaciones y plan de acción que debe proyectarse así como elaboración de Protocolos de actuación.

Como parte de nuestro compromiso en concientizar a los colaboradores de la Cooperativa en la solidaridad y apoyo a las personas con discapacidades una colaboradora del área; impartió capacitacio-

nes de LESCO, para incentivar un acercamiento a las personas no oyentes y adoptar un enfoque inclusivo. Así mismo en conjunto con la Fundación Yo puedo, ¿y vos? participamos en el **Foro: Beneficios de la Inclusión Laboral**.

Hemos brindado prioridad al análisis del proceso de traslado de documentación, de consulta y préstamo, de entrega de documento legal a la persona asociada, aplicando mejoras significativas para mayor control de la documentación y mejora al servicio a los usuarios.

Hemos elaborado las **Tablas de Plazos** de manera que la organización conserve los documentos que tengan valor para la Cooperativa y eliminar la documentación obsoleta, lo cual tiene entre otros beneficios un ahorro económico al disminuir la factura por servicios de custodia externa de documentos.

Estamos en proceso de analizar los requerimientos para la implementación del **Proyecto Gestor Documental** según el objetivo estratégico de automatizar los procesos, productos y servicios. En paralelo continuamos con la digitalización e indexación de documentos en el "Sistema de Digitalización", con el fin de ofrecer acceso oportuno al expediente digital de la persona asociada.

Para asegurar la calidad de los procesos, hemos efectuado satisfactoriamente la contraloría a los productos de captación y crédito, depuraciones semestrales de los expedientes de todos los asociados (20.000 unidades aproximadamente); y traslado de 1650 expedientes de asociados al nuevo método de ordenación de expedientes.

2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

Durante el 2018 la Cooperativa se certificó con éxito en la versión 2015 de la Norma ISO 9001, para ello emprendimos un plan de

transición que inició en el 2017 e involucró a todas las áreas de la organización, así como a 10 de nuestras sucursales.

Concluimos satisfactoriamente el **Proyecto Integral de Mejora** el cual nació con el objetivo de implementar un marco de gestión institucional que alinee las diferentes metodologías utilizadas por las áreas de Sistemas de Gestión, Gestión Integral de Riesgos y Control Interno de manera que se minimicen posibles pérdidas económicas ante omisiones o fallas en los procesos. El proyecto implicó el levantamiento de 69 macroprocesos y 291 subprocesos.

La cooperativa sigue adelante certificada a través del **Modelo de Gestión para Cooperativas (Modelcoop)** que tiene entre otros los siguientes objetivos: revisar la salud orgánica de las cooperativas para optimizar la toma de decisiones, dimensionar el estado de las cooperativas y potenciar el equilibrio, medir el impacto socioempresarial de la contribución de las cooperativas.

En conjunto con otras áreas participamos activamente en el desarrollo de la **herramienta SARO** para gestionar los productos no conformes (PNC), las no conformidades de producto (NCP), y las no conformidades del proceso (NCPR) a través del Core, como parte del proceso de automatización.

3. SEGURIDAD

Durante el año 2018 se han implementado modernizaciones, capacitaciones y nuevas herramientas para la seguridad preventiva en la Cooperativa entre ellas se mencionan:

- Adquisición e implementación de **Barreras Perimetrales y puntos de marca** alrededor de las oficinas centrales de la cooperativa.
- Instalación de **sistema de protección a las cajas de seguridad**: dispositivos de vibración y movimiento, enlazado al sistema de alarmas de cada sucursal.

- Implementación de **dispositivo manual detector de metales (Garrett)** en todas las sucursales, así como el Arco Detector en oficinas centrales; como medida preventiva para descartar el ingreso de armas de fuego o punzo cortantes.
- **Capacitación de Protocolo de Asalto denominada “Antes, Durante y Después del Asalto”** directamente en las 18 sucursales.
- **Sustitución de Radios de Comunicación Interna** en oficinas centrales para migrar de tecnología análoga a digital. Igualmente se sustituyeron los **radios de comunicación en sucursales**; para mejorar la comunicación con los oficiales de seguridad en sucursales, de manera que haya una atención inmediata a cualquier contingencia.
- Realizamos un importante reforzamiento en materia de seguridad de la **Sucursal Móvil**, para soportar el funcionamiento del sistema de CCTV 24/7, instalación de sistema de alarmas enlazado con Monitoreo, así como respuesta armada.
- Brindamos continuidad en las **capacitaciones en polígono, defensa personal y acondicionamiento físico para todos nuestros Oficiales de seguridad**, con miras a consolidar los principios y habilidades para impedir o repeler una agresión, agregando actividad física y correcto manejo de armas y tácticas de combate de fuego.
- **Sustitución del sistema de alarmas de la Sucursal Ciudad Neilly.**

4. MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

Durante este año 2018 el área de Servicios Generales se propuso poner en marcha un **programa de mantenimiento preventivo a nivel de sucursales y oficinas centrales**, para ello se implementó un cronograma de giras para levantamiento de necesidades que involucró la ejecución de trabajos de diversa índole en obra civil, así como electromecánicos y la dotación de elementos de seguridad adicionales a las sucursales. Entre los principales trabajos realizados se encuentran:

- Impermeabilizaciones en diferentes puntos.
- Mantenimiento preventivo y correctivo del sistema eléctrico.
- Pintura total en 6 sucursales.
- Intervención de mobiliario por deterioro y antigüedad.
- Inauguramos la nueva sucursal de Puntarenas el 03 de septiembre. El proceso de remodelación implicó un remozamiento total en el diseño incluyendo mobiliario y equipos, buscando proyectar una imagen más fresca y apropiada para brindar un mejor servicio, a la vez que se promueve un ambiente físico a los colaboradores más agradable.
- En la sucursal Limón realizamos con un remozamiento del área infantil, sustitución del aislante térmico.
- Intervenimos la **Sucursal San José**, realizando una remodelación completa para incorporar el área de Emprendedurismo, un espacio infantil y un espacio privado para atención de asociados.
- En el edificio central procedimos a intervenir las azoteas para reubicar las unidades de aire acondicionado como medida preventiva a la vez que impermeabilizamos con manto asfáltico.
- Realizamos la adquisición de 3 nuevos vehículos para uso exclusivo de nuestra unidad de Negocios, Mantenimiento y TI y uso general, todos bajo la modalidad 'renting'.
- Intervenimos la infraestructura del departamento de Recursos Humanos, para crear espacios más frescos y amplios para albergar el crecimiento del área por el ingreso de nuevo personal.
- Realizamos un mantenimiento correctivo del generador de la cooperativa, para evitar situación de contingencia se procede a alquilar un equipo de respaldo.
- Instalamos un nuevo motor del elevador de carga al tercer piso, con lo cual se implementaron dispositivos de seguridad y se reforzó la estructura actual.
- Continuamos gestionando los permisos ante las instituciones correspondientes para el proyecto constructivo que dotará a la cooperativa de un nuevo espacio de comedor y área recreativa.
- Implementamos un nuevo sistema de **"Tiquetes de Mantenimiento"** como una herramienta para ingresar y controlar los requerimientos de mantenimiento de manera automatizada.
- Suscribimos un contrato de servicios con **Correos de Costa Rica** para trasiego de documentación desde y hacia las sucursales. Con ello buscamos mitigar posibles riesgos por pérdida de documentos al tener acceso a la trazabilidad del paquete, a la vez que mejoran los tiempos de entrega.
- La cooperativa ha venido realizando un importante esfuerzo para inventariar diferente mobiliario y materiales electrónicos y otras estructuras que pueden ser sujetos a donación y reciclaje para hacer un uso más eficiente de los espacios de trabajo.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

En el 2018 la gestión del Departamento de Negocios siempre estuvo focalizada al beneficio de las personas asociadas de la cooperativa y alineada al Plan Estratégico y los Objetivos Estratégicos de Coopemep. Entre las actividades que se desarrollaron están:

SOLUCIÓN WEB TRANSACCIONAL Y MÓVILES

El 02 de mayo del 2018 salimos a producción con la Web Transaccional y móviles con el objetivo de dar acceso mucho más fácil a la información financiera de cada persona asociada con Coopemep. (Cuentas de ahorro, créditos, servicios solidarios y aportes).

Entre los beneficios que tiene este servicio están:

- Una administración en tiempo real de sus finanzas.
- Maximizar el tiempo en sus transacciones.
- Disponibilidad de aplicar pagos a la hora y el día que desee. Así como programar transacciones recurrentes.
- Eliminar el riesgo de portar productos físicos como tarjetas o dinero en efectivo.
- Mejorar la experiencia como persona asociada al agilizar los procesos.

Esta plataforma pone a disponibilidad los siguientes servicios:

- Consulta de saldos en tiempo real e históricos.
- Pago de servicios públicos y privados.
- Pago de operaciones de crédito y aportes.
- Abonos extraordinarios a sus cuentas de ahorro temporada.
- Creación de Certificados de Ahorro Cooperativo.
- Transferencias internas y externas (SINPE).
- Solicitud de nuevos productos.

PAGO SIN CONTACTO EN LAS TARJETAS DE DÉBITO COOPEMEP (CONTACTLESS)

En octubre del 2018 salimos a producción con tarjetas de débito con tecnología Contactless, lo cual permite a los tarjetahabientes Coopemep realizar pagos de forma rápida, cómoda y segura acercando su tarjeta al terminal con tecnología de comunicación inalámbrica.

Esta tecnología más el Chip Criptográfico (EMV) que ya estaba incorporado en nuestras tarjetas, agiliza la rapidez del pago en los puntos de venta y mejora la experiencia de nuestros tarjetahabientes.

Adicionalmente, durante el 2018 se incorporó al producto un sistema de notificación en línea de todas las transacciones realizadas con la tarjeta y la incorporación del número IBAN en la impresión de los plásticos. Al finalizar el año contamos con más de 4.000 personas asociadas con tarjetas de débito Coopemep.

TRASLADO DE SUCURSAL PUNTARENAS

Con el objetivo de tener un local con mejores condiciones de atención para las personas asociadas de esa zona, en setiembre 2018 se trasladó la sucursal a un nuevo local comercial ubicado en Plaza el Roble, El Roble, Puntarenas.

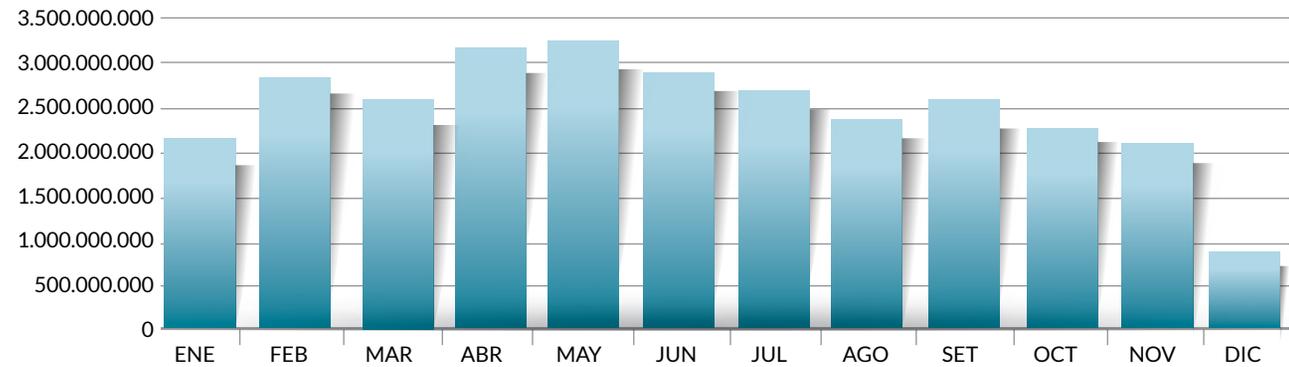
ADMINISTRACIÓN DE CESANTÍA CON COOPEMEP

Con la reforma de la Ley 7391 de Regulación de la Actividad Intermediación Financiera de Organizaciones Cooperativas en el 2013, amparados en el artículo 23 que permite la administración de los recursos correspondientes a la cesantía de sus personas asociadas, empleadas de instituciones públicas o privadas en las que se haga una reserva para tal fin, Coopemep en setiembre del 2018 implementó esta opción de servicio para la personas asociadas, la cual estará a disponibilidad a partir del primer trimestre del 2019.



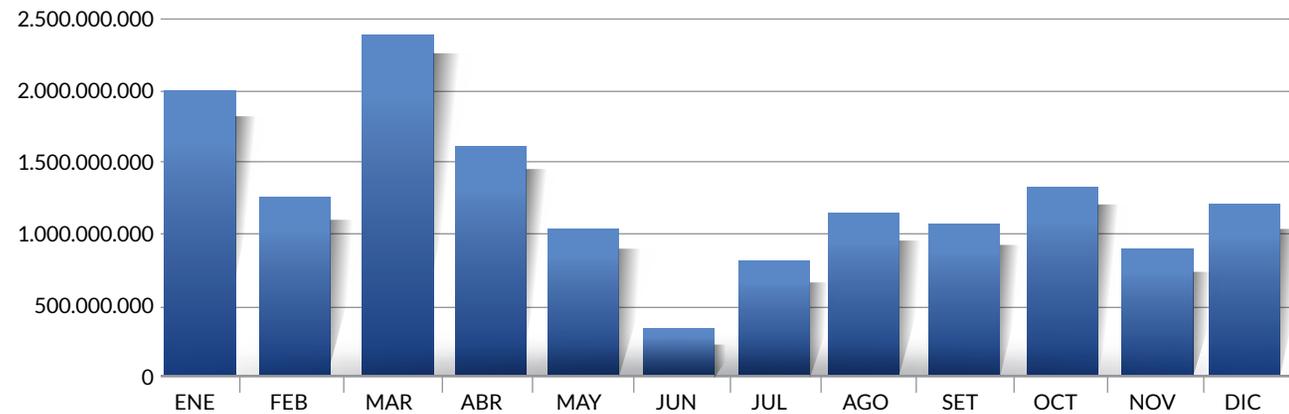
Nueva sucursal de Puntarenas

DETALLE DE COLOCACIÓN CRÉDITO 2018 (monto bruto)



Fuente: Informe Departamento de Negocios COOPEMEP R.L. 2018

DETALLE DE CAPTACIÓN CAC 2018 (monto bruto)



Fuente: Informe Departamento de Negocios COOPEMEP R.L. 2017

CRECIMIENTO DE CARTERA DE CRÉDITO

En el 2018 se logró un crecimiento neto en cartera de crédito del 11.12%, lo que significó en monto la suma de ₡9.150.688.901,50, pasando de tener una cartera en diciembre del 2017 de ₡82.318.369.134,84 a diciembre del 2018 de ₡91.469.058.036,34. El monto de colocación bruto en el año fue de ₡30.192.782.338,00.

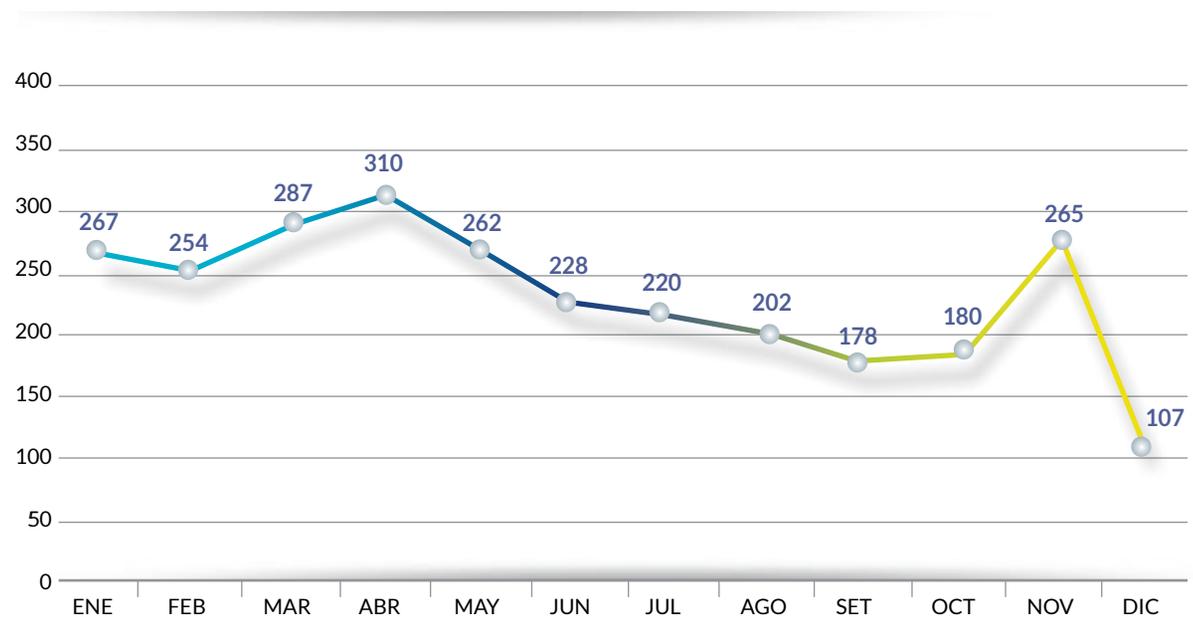
CRECIMIENTO DE CARTERA DE CERTIFICADOS DE AHORRO COOPERATIVO

En el 2018 se logró captar nuevo en Certificados de Ahorro Cooperativo (CAC) la suma de ₡15.239.154.344,46, para un cumplimiento con respecto a lo presupuestado del 95,6%. El crecimiento de esta cartera CAC fue del 6,45%, pasando de ₡31.909.670.346,55 de colones en diciembre del 2017 a ₡33.966.843.899,64 millones de colones a diciembre del 2018.

INDICADOR DE AFILIACIÓN

En el 2018 a través de la gestión de los promotores y ejecutivos de servicio en las 18 sucursales, se logran realizar 2.760 nuevas afiliaciones a la Cooperativa.

DETALLE DE AFILIACIONES 2018

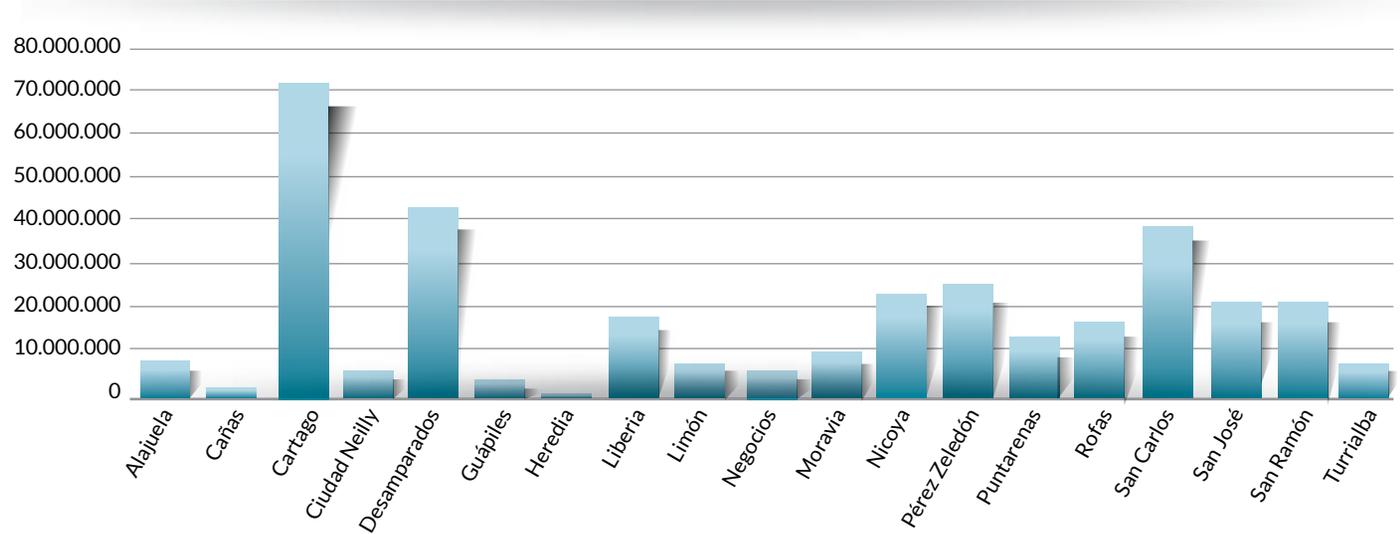


Fuente: Informe Departamento de Negocios COOPEMEP R.L. 2018

COOPERATIVAS ESTUDIANTILES ASOCIADAS A COPEMEP Y SUS AHORROS

Actualmente se cuenta con 212 Cooperativas Estudiantiles asociadas a COPEMEP. Entre todas las cooperativas, 170 tuvieron un ahorro estudiantil de ₡340,210,031,76 en el 2018.

AHORRO



Al cierre del 2018 se cuenta con doscientas doce Cooperativas Estudiantiles asociadas a COPEMEP.

Las cooperativas estudiantiles asociadas que mantuvieron ahorro estudiantil activo y con movimientos periódicos son ciento setenta.

Estas cooperativas realizaron un ahorro estudiantil de ₡340,210,031,76 en el 2018.

El total de niños y jóvenes asociados a las cooperativas estudiantiles que están asociadas a COPEMEP son 27,678, según datos suministrados por la Dirección Gestión de Empresas y Educación Cooperativa del Ministerio de Educación Pública.

Se brindaron en el 2018 capacitación de diferente índole para 1.538 personas en 70 actividades durante el año.

- 7 campamentos juveniles
- 1 campamento para la niñez
- 39 charlas/talleres
- 2 ferias estudiantiles
- 21 otro tipo de actividades.

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Entre los avances más importantes para el periodo señalado, se pueden observar los siguientes,

I. AREA DE BASE DE DATOS

- Se realizan mantenimientos en la Bases de Datos SQLServer para su funcionamiento óptimo.
- Creación de Mantenimientos automatizados para mejorar el rendimiento del CORE CYGNUS.
- Se logra subsanar el problema de desconfiguración del RAC de Base de Datos que producía la desconexión de los discos.
- Mejora de consultas para ayudar la optimización de los sistemas.
- Revisión de los perfiles para configurarlos con el mínimo privilegio.

II. AREA DE DESARROLLO

En Sistemas FINANCE - SIDE Y GNOSIS:

- Los sistemas FINANCE y SIDE se mantienen habilitados para consultas de casos antiguos.
- Se mantiene habilitado el sistema GNOSIS como contingente para tres XML que se deben enviar a la SUGEF ya que el desarrollo de estos tiene aún ajustes menores.
- Se mantiene el sistema GNOSIS para el envío del Perfil Tecnológico.

En Sistema CYGNUS:

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

En Módulos complementarios a CYGNUS:

- Mejora de los módulos para el manejo de TARJETAS DE DÉBITO.
- Ampliación del módulo para la atención de los canales.
- Finalización del módulo para el manejo de la metodología de riesgos operativos.

En el PORTAL INSTITUCIONAL:

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

En INTERFACES con herramientas de terceros:

- Finalización de la implementación del sistema PEL para el manejo de cuentas IBAN.
- Finalización de la implementación de los servicios del BCCR con tecnología WCF.
- Finalización del servicio de Firma Digital del BCCR.

Adquisición e implementación de nuevas herramientas:

- Finalización de la solución de la página Transaccional y Móviles.
- Ampliación de las funcionalidades de la página Transaccional y Móviles por medio de los formularios dinámicos.
- Mejora de la solución de la página Fija.
- Implementación del reporteador de SQL-Server denominado Reporting Services.

III. AREA DE SOPORTE Y TELECOMUNICACIONES

- Renovación Tecnológica de la Plataforma Computacional Obsoleta de Usuarios.
- Proyecto de renovación de la Infraestructura de respaldos y recuperación de la información de la Cooperativa.
- Implementación Total de las herramientas de Office 365 en la Organización.
- Inicio del proyecto de cambio de toda la infraestructura de telecomunicaciones de la cooperativa tanto en oficinas centrales como en sucursales.
- Acondicionamiento y traslado de la nueva sucursal de Puntarenas.

IV. AREA DE GOBIERNO DE TI

Durante el año 2018 el principal punto de atención para el área de Gobierno de TI es el cumplimiento de las actividades establecidas en el cronograma de implementación del nuevo Marco de Gestión de TI, con

el propósito de cerrar la brecha normativa existente entre el Acuerdo SUGEF 14-09 (ya derogado) y el Acuerdo SUGEF 14-17 (vigente).

Durante esta transición, las principales actividades del Gobierno de TI son las siguientes:

- a. Actualización del proceso de compras considerando el proceso de compras institucionales con los requisitos de ISO9000, los requisitos establecidos por el área de compras y los requisitos de COBIT 5, quedando el proceso “APO10 Gestionar los Proveedores” listo.
- b. Definición de los documentos y del proceso “EDM02 Asegurar la entrega de beneficios” quedando la documentación lista para aplicar en los nuevos Casos de Negocio (probablemente 2019)
- c. Delimitación de alcance y documentación del proceso “APO01 Gestionar el Marco de Gestión de TI”
- d. Actualización documental de proceso “APO02 Gestionar la Estrategia”, tanto procedimientos como PETI, adicionalmente se insta la nueva práctica de Plan de Comunicación con sus respectivos paquetes y la evaluación del Gobierno de TI.
- e. Ejecución de la Autoevaluación de Gobierno de TI para el año 2018.
- f. Atención de la auditoría interna particularmente sobre la implementación de Gobierno de TI
- g. Informes de rendición de cuentas al Comité de TI
- h. Actualización de Plan e Continuidad de TI acatando la aprobación de la nueva versión de Plan de Continuidad de Negocio (sigue vigente el pasado plan) y la actualización tecnológica.
- i. Identificación de riesgos de TI permitiendo mantener el proceso “APO12 Gestionar el Riesgo”
- j. Validación del cumplimiento de las actividades del Marco de Seguridad de la información y del Marco de Seguridad Informática, permitiendo cumplir los procesos “APO13 Gestionar la Seguridad” y “DSS05 Gestionar los Servicios de Seguridad” respectivamente.

- k. Definición y documentación del proceso “APO09 Gestionar los Acuerdos de Niveles de Servicio” para ser finalizado la aprobación de SLAs en el 2019.
- l. Definición del alcance del proceso “APO06 Gestionar el Presupuesto y el Costo”
- m. Actualización documental de los procesos:
 - BAI04 Gestionar la Disponibilidad y Capacidad
 - DSS04 Gestionar la Continuidad
 - BAI06 Gestionar los Cambios
 - BAI10 Gestionar la Configuración
 - DSS02 Gestionar las peticiones e incidentes de servicio
 - DSS03 Gestionar Problemas

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

- a. Atención a las auditorías internas de TI
- b. Seguimiento y cumplimiento a informes y acuerdos de Auditoría Interna, Auditoría Externa, Acuerdos del Consejo de Administración.
- c. Apoyo constante a las diferentes áreas funcionales, en la definición y ejecución de sus proyectos y/o actividades incluidas en los planes operativos y como respuesta al Plan Estratégico de la Cooperativa.
- d. Aplicación de la metodología de Riesgos de TI, en coordinación estricta con el área de GIR.
- e. Aplicación de la metodología de Riesgos Operativos, en coordinación estricta con el área de GIR.
- f. Cumplimiento de actividades definidas en Plan de Dirección Tecnológica, Plan Estratégico de TI, Plan Operativo del período, Planes Tácticos de las áreas, etc.

El resultado resumen de la Autoevaluación del marco de Gestión de TI, se presenta en la siguiente tabla, la cual muestra el proceso selec-

cionado, el identificador del proceso en COBIT 5, la calificación obtenida considerando los criterios incluidos por SUGEF en la matriz de Autoevaluación, la fecha de entrada en vigencia del proceso y el % de cumplimiento normativo.

V. AREA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Durante el periodo comprendido de enero a junio del 2017 algunas de las actividades más importantes que se han realizado son las siguientes:

Seguridad Informática

- a) En conjunto con el Departamento de Tecnologías de Información se le brinda mantenimiento al entorno de capacitaciones virtuales.
- b) Se brinda gestión de logs mensual a los principales de elementos críticos de infraestructura.
- c) Se aplican pruebas de vulnerabilidad a infraestructura externa e interna, incluyendo: direcciones IP Publicas, sitio informativo, sitio transaccional, servidores, bases de datos, entre otros.
- d) Se brinda seguimiento a las pruebas de vulnerabilidad.
- e) Se apoya el proceso de actualización documental.
- f) Se implementan nuevos ámbitos de seguridad informática tales como: gestión de logs y bitácoras, gestión de hardware y software autorizados, gestión de código malicioso, gestión de programación segura, gestión de puertos, protocolos y servicios y gestión de controles de red.
- g) Se brinda atención de incidentes de seguridad de la Información.
- h) Se crean controles para restringir el acceso a la red mediante herramientas de soporte remoto, protegiendo la infraestructura de la Cooperativa contra conexiones maliciosas o no autorizadas.
- i) Se imparte de manera virtual la capacitación de Seguridad de la Información a proveedores de Tecnologías de Información que cuentan con acceso a información confidencial propiedad de la Cooperativa.

- j) En conjunto con el Departamento de Tecnologías de Información se revisa de manera periódica los usuarios activos en los sistemas de información y Controlador de Dominio contra la planilla para determinar cualquier desviación.
- k) Se evalúa la seguridad física del Data Center de la Cooperativa en Oficinas Centrales.
- l) Se crea la capacitación virtual para todo colaborador llamada: uso adecuado del correo electrónico y browser.

Seguridad de la Información

- a) Se ha brindado continuidad al tema de las capacitaciones en materia de Seguridad de la información para personal de primer ingreso.
- b) Se gestiona el acceso al mínimo privilegio en la Cooperativa.
- c) Se visitan las sucursales de la Cooperativa para aplicar evaluaciones de Seguridad Física y emitir las recomendaciones necesarias.
- d) Se realizan evaluaciones de Espacio de trabajo seguro a colaboradores de la Cooperativa.
- e) Se crea material sobre concientización de Seguridad de la Información y es enviado a todos los colaboradores.
- f) Se apoya en el análisis y emisión de recomendaciones con respecto al caso del ataque informático llamado "Caso SPEI".
- g) ARMAXIMUS emite criterio técnico sobre la implementación de una nueva herramienta del Departamento de Mercadeo sobre el uso de WhatsApp para envío de mensajes masivos.
- h) Se apoya al Área de Cumplimiento brindando los requerimientos mínimos de seguridad de la información para la contratación de un nuevo software.
- i) Se apoya el proceso de actualización documental.
- j) Se evalúa la seguridad física de la empresa que resguarda la documentación física de la Cooperativa y se emiten las recomendaciones necesarias.
- k) Se realiza el análisis de riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.



COMITÉ DE VIGILANCIA

De izquierda a derecha: Eugenio Espinoza Prado, Msc. VICEPRESIDENTE • Licda. Ana Ruth Acevedo Ruiz, SECRETARIA • Ana Villalobos Villalobos, MBA, VOCAL II • Bach. Flora Isabel Alvarado Gamboa, PRESIDENTA • Ausente, Lic. Carlos Murillo Cruz, VOCAL I, QdDG.

Informe del Comité de Vigilancia

ÁREAS DE ACCIONES RELEVANTES: SEGUIMIENTO, CONTROL, ANÁLISIS, POLÍTICA, SUPERVISIÓN, CAPACITACIÓN, ASUNTOS LEGALES

El Comité de Vigilancia, es un órgano fiscalizador, el cual tiene definidas sus funciones y atribuciones en:

- La Ley de Asociaciones Cooperativas, (LAC. Artículo 49).
- El Estatuto Social de COOPEMEP R. L., (Artículo 56).
- El Reglamento de Gobierno Corporativo de COOPEMEP, (Art.6).
- Reglamento de Orden y Disciplina de Cuerpos Directivos, (Art. 47).

SESIONES REALIZADAS

Ordinaria	49
Extraordinaria	28
Conjunta	6
83 sesiones en total.	
Cumplimiento: 95%	

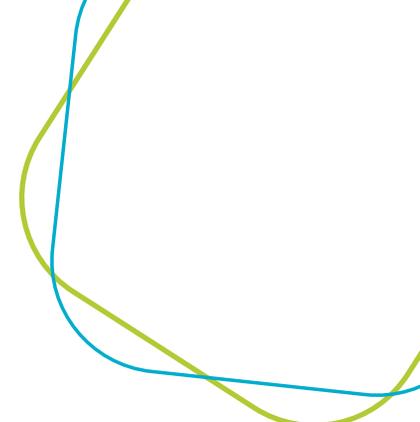
En este marco, el Comité de Vigilancia organizó el trabajo en siete áreas a saber:



INFORME DE ASISTENCIA DE LOS CUERPOS DIRECTIVOS, TRIBUNAL ELECTORAL Y COMISIONES - 2018

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	91	97	94%	6	0	0	0	0	0	6
Kenneth Vargas Cárdenas	97	97	100%	0	0	0	0	0	0	0
Gina Patricia Salas Fonseca	93	97	96%	4	0	0	0	0	0	4
María del C. Marín Miranda	95	97	98%	2	0	0	0	0	0	2
Juan Carlos Ruiz Carranza	97	97	100%	0	0	0	0	0	0	0
Edwin Falconer Álvarez	92	97	95%	3	0	0	1	1	0	5
Jose Manuel Pereira	92	97	95%	4	0	0	1	0	0	5
Mario Nájera Villalobos	44	46	96%	0	0	0	0	2	0	2
Gilberto Chaves Jaén	25	27	93%	0	0	0	0	1	1	2
Totales			96%	19	0	0	2	4	1	26

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	81	83	98%	2	0	0	0	0	0	2
Eugenio Espinoza Prado	82	83	99%	0	0	1	0	0	0	1
Ana Ruth Acevedo Ruiz	82	83	99%	0	0	0	0	1	0	1
Carlos Murillo Cruz	82	83	99%	1	0	0	0	0	0	1
Ana Lidiette Villalobos Villalobos	83	83	100%	0	0	0	0	0	0	0
Totales			99%	3	0	1	0	1	0	5



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	84	89	94%	3	0	0	0	2	0	5
Gladys Esquivel Barrantes	89	89	100%	0	0	0	0	0	0	0
Carlos Eduardo Garita Rodríguez	85	89	96%	0	0	2	0	2	0	4
Inés Rivera Solano	87	89	98%	1	0	0	0	1	0	2
Ráxel Martínez Arroyo	86	89	97%	1	0	1	0	0	1	3
Totales			97%	5	0	3	0	5	1	14

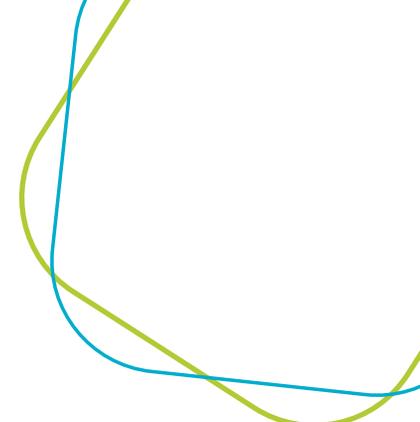
Tribunal de Elecciones										
Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Ausencias Sesiones Extraordinarias		Ausencias Sesiones Conjuntas		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	Justificadas	Injustificadas	Justificadas	Injustificadas	
Adriana Hernández Carballo	48	48	100%	0	0	0	0	0	0	0
Thais Rodríguez Sandoval	48	48	100%	0	0	0	0	0	0	0
Lisandro Rodríguez	38	39	97%	1	0	0	0	0	0	1
Eva Araya Morales	8	9	89%	1	0	0	0	0	0	1
Totales			97%	2	0	0	0	0	0	2

INFORME DE ASISTENCIA A COMISIONES - 2018

COMISIÓN ADMINISTRATIVA						
Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Gina Salas Fonseca	48	48	100%	0	0	0
María del Carmen Marín Miranda	48	48	100%	0	0	0
Ana Ruth Acevedo Ruiz	4	4	100%	0	0	0
Totales			100%	0	0	0

COMISIÓN ASAMBLEA						
Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Carlos Montero Jiménez	15	18	83%	3	0	3
Gina Salas Fonseca	17	18	94%	1	0	1
Kenneth Vargas Cárdenas	18	18	100%	0	0	0
Flora Isabel Alvarado Gamboa	18	18	100%	0	0	0
Gladys Esquivel Barrantes	16	18	89%	2	0	2
Totales			93%	6	0	6

COMISIÓN CRÉDITO						
Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Kenneth Vargas Cárdenas	53	53	100%	0	0	0
Edwin Falconer Álvares	50	53	94%	3	0	3
José Manuel Pereira Ortiz	51	53	96%	0	2	2
Totales			97%	3	2	5



COMISIÓN FINANCIERA						
Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Carlos Montero Jiménez	47	51	92%	3	1	4
José Manuel Pereira Ortiz	50	51	98%	1	0	1
Mario Nájera Villalobos	50	51	98%	1	0	1
Gina Patricia SalasFonseca	1	1	100%	0	0	0
Totales			97%	5	1	6

COMITÉ DE AUDITORÍA						
Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Edwin Falconer Álvarez	13	14	93%	1	0	1
Flora Isabel Alvarado Gamboa	14	14	100%	0	0	0
Carlos Montero Jiménez	14	14	100%	0	0	0
Kenneth Vargas Cárdenas	1	1	100%	0	0	0
Totales			98%	1	0	1

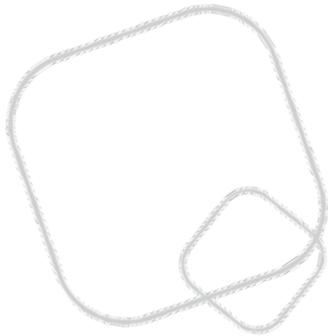
COMITÉ DE CUMPLIMIENTO						
Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Kenneth Vargas Cárdenas	11	13	85%	2	0	2
Juan Carlos Ruiz Carranza	13	13	100%	0	0	0
José Ml. Pereira Ortíz	13	13	100%	0	0	0
Ana L. Villalobos Villalobos	11	11	100%	0	0	0
Totales			96%	2	0	2

COMITÉ DE RIESGO

Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
José Manuel Pereira Ortiz	31	31	100%	0	0	0
Carlos Montero Jiménez	29	31	94%	2	0	2
Eugenio Espinoza Prado	31	31	100%	0	0	0
Edwin Falconer Álvarez	2	2	100%	0	0	0
Totales			98%	2	0	2

COMITÉ DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Juan Carlos Ruiz Carranza	13	13	100%	0	0	0
Gina Salas Fonseca	6	13	46%	7	0	7
Ana L. Villalobos Villalobos	11	13	85%	2	0	2
Totales			77%	9	0	9







COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL

De izquierda a derecha: Licda. Inés Rivera Solano, VOCAL I • Marlen Araya Castro, MBA, PRESIDENTE • Sra. Ráxel Martínez Arroyo, VOCAL II
• Lic. Carlos Eduardo Garita Rodríguez, SECRETARIO • Licda. Gladys Esquivel Barrantes, VICEPRESIDENTE.

Informe del

Comité de Educación y Bienestar Social

ASPECTOS RELEVANTES EJECUTADOS: RESERVA DE EDUCACIÓN Y RESERVA DE BIENESTAR SOCIAL

DETALLE DEL FUNCIONAMIENTO O RESPONSABILIDADES DEL COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL

El Artículo 65 de Estatuto Social de COOPEMEP R. L. establece que:

“El Comité de Educación y de Bienestar Social es el órgano responsable de la educación cooperativa para lograr la formación y capacitación necesarias, que organice y ofrezca a sus asociados(as) reales y potenciales en este campo específico. Es también órgano responsable de administrar las ayudas económicas y de Bienestar Social.”

ASPECTOS RELEVANTES EJECUTADOS EN EL PERÍODO 2018

El Comité de Educación y Bienestar Social realizó diversos proyectos durante el pasado año, brindando los siguientes resultados:

Beneficio	Cantidad	Monto Otorgado
Subsidios Médicos	5.642	₡ 96.516.549,00
Subsidios en Casos Especiales	84	₡ 17.274.057,00
Becas		₡ 30.060.000,00
Total Anual 2018		₡ 143.850.606,00

Como parte de las funciones se organizaron capacitaciones y talleres con las siguientes temáticas:

- La experiencia de un buen servicio
- Doctrina y Filosofía Cooperativa
- Manejo Efectivo de reuniones
- Salud Mental

También hubo participación presencial y/o financiera en otros proyectos educativos como:

- Familias Terminales
- Manejo del duelo
- Personas emprendedoras
- Reforma procesal laboral
- Manejo del tiempo laboral
- Pilares de la vida familiar y el trabajo
- Manejo y prevención del bullying
- Cómo comunicarnos con nuestros hijos adolescentes
- Cómo afrontar los problemas económicos
- Doctrina, filosofía, historia, principios y valores
- Cuidados pos operatorios pacientes con cáncer
- Atención del Alzheimer
- Técnicas de estudio

SESIONES REALIZADAS

Integración 1

Ordinaria 50

Extraordinaria 34

Conjunta 6

Adicionalmente, se participó en diversas comisiones por medio de las representaciones de directores en las sesiones que se realizaron durante el año.



TRIBUNAL DE ELECCIONES

De izquierda a derecha: Thais Rodríguez Sandoval, VICEPRESIDENTE •
Bach. Lisandro Rodríguez Zúñiga, PRESIDENTE • Licda. Adriana María Hernández Carballo, SECRETARIA.

Informe del Tribunal de Elecciones

DETALLE DEL FUNCIONAMIENTO O RESPONSABILIDADES

Cumpliendo con los valores de honestidad, transparencia y democracia el Tribunal Electoral informa de las tareas realizadas durante el periodo 2018.

Durante este periodo se hizo la revisión de la condición de cada una de las personas delegadas propietarias y suplentes nombradas por un periodo de cuatro años 2017-2021.

Además, se realizó la sustitución de las personas delegadas propietarias en los casos contemplados por la normativa.

DETALLE DEL FUNCIONAMIENTO Y RESPONSABILIDADES DEL TRIBUNAL DE ELECCIONES

Funciones del Tribunal de Elecciones establecidas en el Artículo 38 del Estatuto Social de Coopemep RL.

- Preparación del proceso electoral de la LVI Asamblea General de la Cooperativa en coordinación con la Gerencia.
- Actualización de los Reglamentos y Procedimientos en todo lo relacionado al proceso electoral conforme a lo establecido en el Estatuto Social y en la normativa SUGEF 16-16 y 22-18.
- Actualización y mapeo del padrón electoral general de delegados y delegadas (2017-2021).

RESPONSABILIDADES DEL TRIBUNAL DE ELECCIONES

- Elaboración y seguimiento del Plan Anual Operativo (PAO)
- Participación a Sesiones Conjuntas
- Participación en la Comisión de Asamblea para la organización del Proceso Electoral.
- Asistencia a las Sesiones Ordinarias y Extraordinarias
- Participación en actividades de capacitación y auto capacitación.
- Revisión y actualización del Código Electoral de COOPEMEP R.L.

ASPECTOS RELEVANTES EJECUTADOS EN EL PERIODO 2018

1. Análisis de cada uno de los expedientes de las personas postulantes garantizando que el proceso sea claro, formal, transparente y riguroso como lo establece la normativa vinculante interna y externa.
2. Proceso de Selección de los miembros en cumplimiento con artículo 9 del Reglamento de Elecciones para Asambleas Ordinarias y Extraordinarias de COOPEMEP R. L. (Código Electoral de Coopemep RL.) y según lo establecido en el artículo 18 del Reglamento de Gobierno Corporativo conforme a lo establecido por la normativa Sugef 16-16.
3. Con base en lo establecido el Tribunal de Elecciones avala dos postulantes, quienes han cumplido a cabalidad con los requisitos para ser candidatos al Tribunal de Elecciones.
4. Para el cumplimiento de la norma se da capacitación en materia de: RIESGOS, NORMATIVA INTERNA (Código de Gobierno Corporativo, Reglamento SUGEF 16-16, Código de ética, normas parlamentarias, reglamento de orden de cuerpos directivos y Tribunal Electoral, Funciones de los órganos sociales, valores y principios cooperativos) y CUMPLIMIENTO.
5. En la LVI Asamblea Ordinaria de Coopemep RL. se nombra por mayoría y por un periodo de tres años (2018-2021) un puesto en el Tribunal de Elecciones.
6. Alineación de las normativas existentes en materia electoral y las correspondientes a SUGEF 16-16 y 22-18 con la asesoría de la empresa Consenso.
7. Entrega al Consejo de Administración el trabajo de análisis y síntesis en materia electoral.

SESIONES REALIZADAS

Integración 1

Ordinaria 26

Extraordinaria 15

Conjunta 6

Cantidad de sesiones de trabajo de alineación de reglamentos, procedimientos e instructivos con el Estatuto Social y la Normativa Sugef 16-16 y 22-18: 4

Vanessa Cambrono Cerda, MBA
Auditora Interna

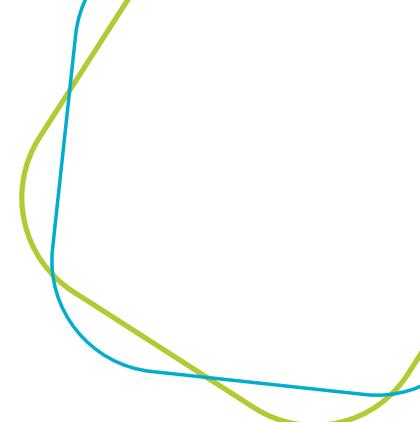


Informe de Auditoría Interna

Durante el segundo ejercicio anual de la metodología de fiscalización basada en riesgos, la Auditoría Interna ha agregado valor a la cooperativa de la siguiente forma:

- **Contribuye a lograr sus objetivos estratégicos.** La auditoría basada en riesgos une en cada proceso fiscalizado la evaluación de la calidad y eficiencia del control interno, gestión de riesgos y gobernanza corporativa con su contribución al logro de los objetivos estratégicos.
- **Nivel óptimo de aseguramiento.** La auditoría basada en riesgos proporciona seguridad razonable de que los riesgos más importantes para la cooperativa (vinculados a los objetivos clave) son auditados y que la Alta Gerencia asume la responsabilidad de la mitigación y el monitoreo de estas áreas de alto riesgo de forma continua.
- **Mejor priorización de hallazgos y recomendaciones.** Los hallazgos y las recomendaciones se clasifican para dinamizar el mayor valor agregado en términos de los riesgos mitigados relacionados con el logro de los objetivos estratégicos.
- **Mejora de la mitigación de riesgos.** La auditoría basada en riesgos resalta los riesgos clave que están controlados de manera inadecuada o sobre controlada, mejorando así la mitigación de riesgos y la eficiencia general del giro cooperativo.
- **Uso más efectivo de los recursos de auditoría.** Con la auditoría basada en el riesgo, el plan de auditoría está determinado por la naturaleza y la cantidad de riesgos más significativos.

Seguidamente se presenta en forma sucinta un resumen riesgos fiscalizados por la Auditoría Interna de conformidad con el Plan Anual Basado en Riesgos 2018:



Riesgo Asociado Riesgo de Cumplimiento Normativo

Posibilidad de incurrir en sanciones legales o administrativas, pérdidas financieras significativas o pérdidas de reputación por incumplimiento de leyes, regulaciones, normas internas y códigos de conducta aplicables a la actividad bancaria

Informe de Auditoría Interna

AI-110-18	Fiscalización Normativa Ley 7052, Gestión de las Garantías Cedidas al BANHVI, con corte al 31 de mayo 2018.
AI-137-18	Fiscalización Gestión de Calidad, con corte al 30 de junio 2018.
AI-168-18	Fiscalización Proceso de Reclutamiento, Selección y Contratación del Personal, con corte al 31 de agosto 2018.
AI-197-18	Fiscalización del Proceso Gestión Tecnológica, al 30 de setiembre de 2018
AI-207-18	Fiscalización del Proceso Gestión de Salud Ocupacional, al 31 de octubre de 2018.

Riesgo Asociado Riesgo Legal

Posibilidad de pérdidas económicas debido a la inobservancia o aplicación incorrecta o inoportuna de disposiciones legales o normativas, instrucciones emanadas de los organismos de control o como consecuencia de resoluciones judiciales, extrajudiciales o administrativas adversas, o de la falta de claridad o redacción deficiente en los textos contractuales que pueden afectar la formalización o ejecución de actos, contratos o transacciones

Informe de Auditoría Interna

AI-035-18	Fiscalización del Proceso de Obligaciones con Entidades Financieras y no Financieras, con corte al 31/01/2018
AI-037-18	Fiscalización del Proceso de Tarjeta de Débito.
AI-038-18	Fiscalización del Proceso de Capacitación y Formación del Personal, con corte al 31 de diciembre 2017.
AI-053-18	Fiscalización del Proceso de Nómina Salarial, con corte al 31/03/2018
AI-055-18	Evaluación del Proceso de Cooperativas Estudiantiles, con corte al 28 de febrero 2018
AI-056-18	Fiscalización de Queja de Asociada Marianela Solís Mora, Sucursal Desamparados
AI-067-18	Continuidad Fiscalización Fraude Interno, Sucursal Desamparados.
AI-069-18	Fiscalización del Proceso de Pólizas y Seguros, con corte al 31/03/2018
AI-086-18	Fiscalización del Proceso de Aportes, con corte al 31/05/2018
AI-111-18	Revisión del Proceso de Transferencias SINPE, con corte al 31/05/2018
AI-112-18	Fiscalización de Sucursal de Limón al 30 de junio de 2018.
AI-180-18	Fiscalización Proceso de Canales Electrónicos, con corte al primer semestre 2018
AI-182-18	Revisión del Proceso de Estimaciones, con corte al 31-08-2018
AI-185-18	Revisión del Proceso de Garantías Reales, con corte al 31-08-2018
AI-195-18	Fiscalización del Cumplimiento del Acuerdo SUGEF 2-10 Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos, con corte al 31/10/2018

AI-205-18	Fiscalización del Cumplimiento del Acuerdo SUGEF 12-10 sobre la Normativa para el Cumplimiento de la Ley N°8204, con corte al 30-09-2018
-----------	--

AI-206-18	Revisión del Proceso de Gestión de Contabilidad, con corte al 31-10-2018
-----------	--

Riesgo Asociado Riesgo de Crédito

Posibilidad de pérdidas económicas debido al incumplimiento de las condiciones pactadas por parte del deudor, emisor o contraparte

Informe de Auditoría Interna

AI-136-18	Revisión del Acuerdo SUGEF 24-00 Reglamento para Juzgar la Situación Económica Financiera de las Entidades Fiscalizadas (Evaluación Cuantitativa), con corte al 30/06/2018
-----------	--

AI-166-18	Fiscalización del Cumplimiento del Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la Calificación de Deudores, con corte al 31/07/2018
-----------	--

AI-178-18	Fiscalización de la Cartera de Crédito, con corte al 31/08/2018
-----------	---

AI-182-18	Revisión del Proceso de Estimaciones, con corte al 31-08-2018
-----------	---

AI-185-18	Revisión del Proceso de Garantías Reales, con corte al 31-08-2018
-----------	---

AI-195-18	Fiscalización del Cumplimiento del Acuerdo SUGEF 2-10 Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos, con corte al 31/10/2018
-----------	--

AI-199-18	Fiscalización Gestión de Cobros, con corte al 30 de setiembre 2018.
-----------	---

Riesgo Asociado Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento del Terrorismo

Posibilidad de pérdidas económicas debido a la pérdida de confianza en la integridad de la entidad, por el involucramiento en transacciones o relaciones con negocios ilícitos y sanciones por incumplimientos a la Ley 8204 y su reglamentación conexas.

Informe de Auditoría Interna

AI-025-18	Fiscalización del Proceso de Afiliación, con corte al 31/12/2017
-----------	--

AI-035-18	Fiscalización del Proceso de Obligaciones con Entidades Financieras y no Financieras, con corte al 31/01/2018
-----------	---

AI-055-18	Evaluación del Proceso de Cooperativas Estudiantiles, con corte al 28 de febrero 2018
-----------	---

AI-135-18	Fiscalización del Proceso de Conciliaciones Bancarias y Depósitos Bancarios Pendientes de Aplicar, con corte al 30/06/2018
-----------	--

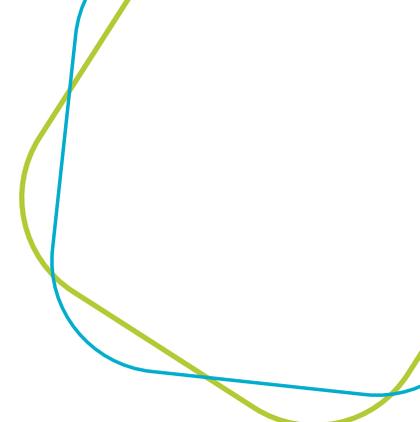
AI-205-18	Fiscalización del Cumplimiento del Acuerdo SUGEF 12-10 sobre la Normativa para el Cumplimiento de la Ley N°8204, con corte al 30-09-2018
-----------	--

Riesgo Asociado Riesgo Político

Posibilidad de que no se alcancen los objetivos de una determinada acción económica, o estos se vean afectados, debido a cambios y decisiones políticas de los gobiernos.

Informe de Auditoría Interna

AI-025-18	Fiscalización del Proceso de Afiliación, con corte al 31/12/2017
-----------	--



AI-205-18	Fiscalización del Cumplimiento del Acuerdo SUGEF 12-10 sobre la Normativa para el Cumplimiento de la Ley N°8204, con corte al 30-09-2018
-----------	--

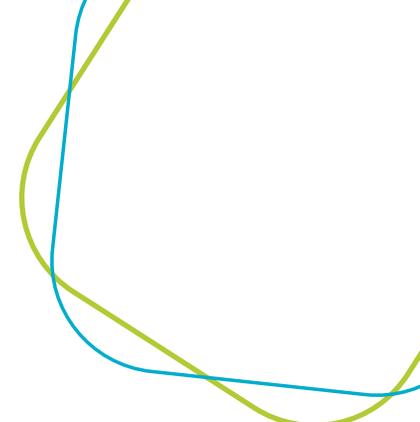
Riesgo Asociado	Riesgo Operativo
------------------------	-------------------------

Posibilidad de sufrir pérdidas económicas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos.

Informe de Auditoría Interna

AI-024-18	Revisión del Proceso de Planilla: mecanismo de cobro por deducción automática de productos y servicios, con corte al 31/01/2018
AI-025-18	Fiscalización del Proceso de Afiliación, con corte al 31/12/2017
AI-026-18	Evaluación de los Procesos de Gestión Documental con corte al 31 de diciembre
AI-035-18	Fiscalización del Proceso de Obligaciones con Entidades Financieras y no Financieras, con corte al 31/01/2018
AI-036-18	Fiscalización del Proceso de Contratos, Ampliación AI-026-2018 "Evaluación de los Procesos de Gestión Documental".
AI-037-18	Fiscalización del Proceso de Tarjeta de Débito.
AI-038-18	Fiscalización del Proceso de Capacitación y Formación del Personal, con corte al 31 de diciembre 2017.
AI-039-18	Revisión del Proceso de Inversiones, con corte al 31/01/2018
AI-053-18	Fiscalización del Proceso de Nómina Salarial, con corte al 31/03/2018
AI-054-18	Revisión del Proceso de Fondo Mutuo, con corte al 28/02/2018
AI-055-18	Evaluación del Proceso de Cooperativas Estudiantiles, con corte al 28 de febrero 2018
AI-056-18	Fiscalización de Queja de Asociada Marianela Solís Mora, Sucursal Desamparados
AI-067-18	Continuidad Fiscalización Fraude Interno, Sucursal Desamparados.
AI-069-18	Fiscalización del Proceso de Pólizas y Seguros, con corte al 31/03/2018
AI-070-18	Revisión del Proceso de Gestión de Compras/ Proveedores, con corte al 31/03/2018
AI-071-18	Evaluación de la Gestión de Seguridad Física en Coopemep R.L. (Fiscalización no Financiera).
AI-086-18	Fiscalización del Proceso de Aportes, con corte al 31/05/2018
AI-087-18	Revisión del Proceso de Captaciones, con corte al 30/04/2018
AI-088-18	Evaluación de la Gestión del Servicio de Asistencia SOS, con corte al 30 de abril 2018. (Fiscalización no Financiera).
AI-089-18	Fiscalización de Ascensos y Periodos de Prueba.
AI-090-18	Fiscalización de Provisiones al 30/4/18.
AI-109-18	Fiscalización del Cumplimiento del Acuerdo SUGEF 17-13 Reglamento sobre la Administración del Riesgo de Liquidez, con corte al 31/05/2018
AI-110-18	Fiscalización Normativa Ley 7052, Gestión de las Garantías Cedidas al BANHVI, con corte al 31 de mayo 2018.
AI-111-18	Revisión del Proceso de Transferencias SINPE, con corte al 31/05/2018

AI-112-18	Fiscalización de Sucursal de Limón al 30 de junio de 2018.
AI-135-18	Fiscalización del Proceso de Conciliaciones Bancarias y Depósitos Bancarios Pendientes de Aplicar, con corte al 30/06/2018
AI-136-18	Revisión del Acuerdo SUGEF 24-00 Reglamento para Juzgar la Situación Económica Financiera de las Entidades Fiscalizadas (Evaluación Cuantitativa), con corte al 30/06/2018
AI-137-18	Fiscalización Gestión de Calidad, con corte al 30 de junio 2018.
AI-138-18	Fiscalización de Sucursal de Moravia al 30 de junio de 2018.
AI-139-18	Fiscalización de Comercialización.
AI-160-18	Fiscalización de Sucursal de Cartago al 30 de junio de 2018.
AI-161-18	Fiscalización de Sucursal de Turrialba al 30 de junio de 2018.
AI-162-18	Fiscalización de Sucursal de Rofas al 30 de junio de 2018.
AI-163-18	Fiscalización de Sucursal de Ciudad Neilly al 30 de junio de 2018.
AI-164-18	Fiscalización de Sucursal de San José al 30 de junio de 2018.
AI-166-18	Fiscalización del Cumplimiento del Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la Calificación de Deudores, con corte al 31/07/2018
AI-167-18	Revisión del Proceso de Activos Fijos, con corte al 31/07/2018
AI-168-18	Fiscalización Proceso de Reclutamiento, Selección y Contratación del Personal, con corte al 31 de agosto 2018.
AI-178-18	Fiscalización de la Cartera de Crédito, con corte al 31/08/2018
AI-179-18	Fiscalización Proceso de Redes Sociales, con corte al primer semestre 2018
AI-180-18	Fiscalización Proceso de Canales Electrónicos, con corte al primer semestre 2018
AI-181-18	Fiscalización Proceso de Fondo de Contingencia, con corte al 31 de julio 2018.
AI-182-18	Revisión del Proceso de Estimaciones, con corte al 31-08-2018
AI-184-18	Fiscalización de Sucursal de Heredia al 30 de junio de 2018.
AI-185-18	Revisión del Proceso de Garantías Reales, con corte al 31-08-2018
AI-186-18	Fiscalización de Sucursal de Alajuela al 30 de junio de 2018.
AI-195-18	Fiscalización del Cumplimiento del Acuerdo SUGEF 2-10 Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos, con corte al 31/10/2018
AI-196-18	Fiscalización del Proceso Diseño y Desarrollo, al 30 de setiembre de 2018
AI-197-18	Fiscalización del Proceso Gestión Tecnológica, al 30 de setiembre de 2018
AI-198-18	Fiscalización del Proceso Diseño y Desarrollo de Página Transaccional, al 30 de setiembre de 2018.
AI-199-18	Fiscalización Gestión de Cobros, con corte al 30 de setiembre 2018.
AI-204-18	Fiscalización del Proceso de Cajas y Efectivo, con corte al 31/10/2018



AI-205-18	Fiscalización del Cumplimiento del Acuerdo SUGEF 12-10 sobre la Normativa para el Cumplimiento de la Ley N°8204, con corte al 30-09-2018
AI-206-18	Revisión del Proceso de Gestión de Contabilidad, con corte al 31-10-2018
AI-207-18	Fiscalización del Proceso Gestión de Salud Ocupacional, al 31 de octubre de 2018.
AI-208-18	Fiscalización del Proceso Gestión de Comités, al 31 de octubre de 2018
AI-209-18	Fiscalización Proceso de Créditos Hipotecarios, con corte al 31 de agosto 2018.

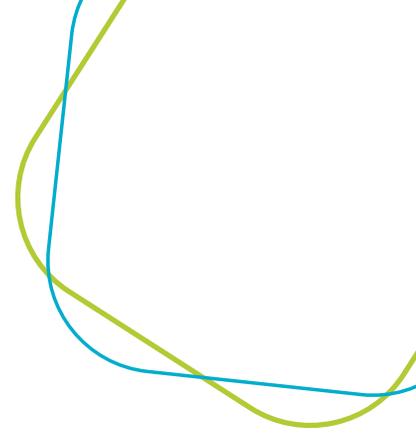
Riesgo Asociado	Riesgo Tecnológico
------------------------	---------------------------

Posibilidad de que se produzcan pérdidas económicas derivadas de un evento relacionado con el acceso o uso de la tecnología, que afecta el desarrollo de los procesos del negocio y la gestión de riesgos de la entidad, al atentar contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad, eficiencia, confiabilidad y oportunidad de la información.

Informe de Auditoría Interna

AI-024-18	Revisión del Proceso de Planilla: mecanismo de cobro por deducción automática de productos y servicios, con corte al 31/01/2018
AI-025-18	Fiscalización del Proceso de Afiliación, con corte al 31/12/2017
AI-035-18	Fiscalización del Proceso de Obligaciones con Entidades Financieras y no Financieras, con corte al 31/01/2018
AI-053-18	Fiscalización del Proceso de Nómina Salarial, con corte al 31/03/2018
AI-054-18	Revisión del Proceso de Fondo Mutual, con corte al 28/02/2018
AI-055-18	Evaluación del Proceso de Cooperativas Estudiantiles, con corte al 28 de febrero 2018
AI-069-18	Fiscalización del Proceso de Pólizas y Seguros, con corte al 31/03/2018
AI-071-18	Evaluación de la Gestión de Seguridad Física en Coopemep R.L. (Fiscalización no Financiera).
AI-086-18	Fiscalización del Proceso de Aportes, con corte al 31/05/2018
AI-087-18	Revisión del Proceso de Captaciones, con corte al 30/04/2018
AI-088-18	Evaluación de la Gestión del Servicio de Asistencia SOS, con corte al 30 de abril 2018. (Fiscalización no Financiera).
AI-109-18	Fiscalización del Cumplimiento del Acuerdo SUGEF 17-13 Reglamento sobre la Administración del Riesgo de Liquidez, con corte al 31/05/2018
AI-135-18	Fiscalización del Proceso de Conciliaciones Bancarias y Depósitos Bancarios Pendientes de Aplicar, con corte al 30/06/2018
AI-137-18	Fiscalización Gestión de Calidad, con corte al 30 de junio 2018.
AI-166-18	Fiscalización del Cumplimiento del Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la Calificación de Deudores, con corte al 31/07/2018
AI-167-18	Revisión del Proceso de Activos Fijos, con corte al 31/07/2018
AI-178-18	Fiscalización de la Cartera de Crédito, con corte al 31/08/2018

AI-182-18	Revisión del Proceso de Estimaciones, con corte al 31-08-2018
AI-195-18	Fiscalización del Cumplimiento del Acuerdo SUGEF 2-10 Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos, con corte al 31/10/2018
AI-204-18	Fiscalización del Proceso de Cajas y Efectivo, con corte al 31/10/2018
Riesgo Asociado	Riesgo Reputacional
Posibilidad de pérdidas económicas debido a la afectación del prestigio de la entidad, derivadas de eventos adversos que trascienden a terceros.	
Informe de Auditoría Interna	
AI-025-18	Fiscalización del Proceso de Afiliación, con corte al 31/12/2017
AI-035-18	Fiscalización del Proceso de Obligaciones con Entidades Financieras y no Financieras, con corte al 31/01/2018
AI-037-18	Fiscalización del Proceso de Tarjeta de Débito.
AI-053-18	Fiscalización del Proceso de Nómina Salarial, con corte al 31/03/2018
AI-056-18	Fiscalización de - Queja de Asociada Marianela Solís Mora, Sucursal Desamparados
AI-067-18	Continuidad Fiscalización Fraude Interno, Sucursal Desamparados.
AI-069-18	Fiscalización del Proceso de Pólizas y Seguros, con corte al 31/03/2018
AI-070-18	Revisión del Proceso de Gestión de Compras/ Proveedores, con corte al 31/03/2018
AI-086-18	Fiscalización del Proceso de Aportes, con corte al 31/05/2018
AI-088-18	Evaluación de la Gestión del Servicio de Asistencia SOS, con corte al 30 de abril 2018. (Fiscalización no Financiera).
AI-109-18	Fiscalización del Cumplimiento del Acuerdo SUGEF 17-13 Reglamento sobre la Administración del Riesgo de Liquidez, con corte al 31/05/2018
AI-135-18	Fiscalización del Proceso de Conciliaciones Bancarias y Depósitos Bancarios Pendientes de Aplicar, con corte al 30/06/2018
AI-136-18	Revisión del Acuerdo SUGEF 24-00 Reglamento para Juzgar la Situación Económica Financiera de las Entidades Fiscalizadas (Evaluación Cuantitativa), con corte al 30/06/2018
AI-162-18	Fiscalización de Sucursal de Rofas al 30 de junio de 2018.
AI-166-18	Fiscalización del Cumplimiento del Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la Calificación de Deudores, con corte al 31/07/2018
AI-167-18	Revisión del Proceso de Activos Fijos, con corte al 31/07/2018
AI-178-18	Fiscalización de la Cartera de Crédito, con corte al 31/08/2018
AI-179-18	Fiscalización Proceso de Redes Sociales, con corte al primer semestre 2018
AI-180-18	Fiscalización Proceso de Canales Electrónicos, con corte al primer semestre 2018
AI-195-18	Fiscalización del Cumplimiento del Acuerdo SUGEF 2-10 Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos, con corte al 31/10/2018



Riesgo Asociado **Riesgo de Continuidad de Negocio**

Posibilidad de pérdidas económicas debido a la afectación de los procesos vitales de la Cooperativa que no le permitan brindar sus servicios con normalidad.

Informe de Auditoría Interna

AI-071-18	Evaluación de la Gestión de Seguridad Física en Coopemep R.L. (Fiscalización no Financiera).
AI-109-18	Fiscalización del Cumplimiento del Acuerdo SUGEF 17-13 Reglamento sobre la Administración del Riesgo de Liquidez, con corte al 31/05/2018
AI-111-18	Revisión del Proceso de Transferencias SINPE, con corte al 31/05/2018
AI-167-18	Revisión del Proceso de Activos Fijos, con corte al 31/07/2018
AI-179-18	Fiscalización Proceso de Redes Sociales, con corte al primer semestre 2018
AI-204-18	Fiscalización del Proceso de Cajas y Efectivo, con corte al 31/10/2018
AI-205-18	Fiscalización del Cumplimiento del Acuerdo SUGEF 12-10 sobre la Normativa para el Cumplimiento de la Ley N°8204, con corte al 30-09-2018
AI-206-18	Revisión del Proceso de Gestión de Contabilidad, con corte al 31-10-2018

Riesgo Asociado **Riesgo Sistémico**

Riesgo creado por interdependencias en un sistema o mercado, en que el fallo de una entidad o grupo de entidades puede causar un fallo en cascada, que puede hundir el sistema o mercado en su totalidad.

Informe de Auditoría Interna

AI-024-18	Revisión del Proceso de Planilla: mecanismo de cobro por deducción automática de productos y servicios, con corte al 31/01/2018
AI-166-18	Fiscalización del Cumplimiento del Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la Calificación de Deudores, con corte al 31/07/2018
AI-178-18	Fiscalización de la Cartera de Crédito, con corte al 31/08/2018
AI-195-18	Fiscalización del Cumplimiento del Acuerdo SUGEF 2-10 Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos, con corte al 31/10/2018

Riesgo Asociado **Riesgo de Fraude**

Posibilidad de pérdidas económicas debido a la actuación de uno o más individuos para obtener beneficios económicos u otros de manera ilícita.

Informe de Auditoría Interna

AI-024-18	Revisión del Proceso de Planilla: mecanismo de cobro por deducción automática de productos y servicios, con corte al 31/01/2018
AI-025-18	Cumplimiento de la Normativa SUGEF 12-10 Normativa para el Cumplimiento de la Ley N°8204, con corte al 31/08/2017
AI-035-18	Fiscalización del Proceso de Obligaciones con Entidades Financieras y no Financieras, con corte al 31/01/2018

AI-053-18	Fiscalización del Proceso de Nómina Salarial, con corte al 31/03/2018
AI-054-18	Revisión del Proceso de Fondo Mutual, con corte al 28/02/2018
AI-069-18	Fiscalización del Proceso de Pólizas y Seguros, con corte al 31/03/2018
AI-070-18	Revisión del Proceso de Gestión de Compras/ Proveedores, con corte al 31/03/2018
AI-086-18	Fiscalización del Proceso de Aportes, con corte al 31/05/2018
AI-087-18	Revisión del Proceso de Captaciones, con corte al 30/04/2018
AI-088-18	Evaluación de la Gestión del Servicio de Asistencia SOS, con corte al 30 de abril 2018. (Fiscalización no Financiera).
AI-111-18	Revisión del Proceso de Transferencias SINPE, con corte al 31/05/2018
AI-135-18	Fiscalización del Proceso de Conciliaciones Bancarias y Depósitos Bancarios Pendientes de Aplicar, con corte al 30/06/2018
AI-204-18	Fiscalización del Proceso de Cajas y Efectivo, con corte al 31/10/2018

Riesgo Asociado Riesgo de Mercado

Posibilidad de que ocurra una pérdida económica debido a variaciones adversas en el precio de mercado de un instrumento financiero.

Informe de Auditoría Interna

AI-035-18	Fiscalización del Proceso de Obligaciones con Entidades Financieras y no Financieras, con corte al 31/01/2018
AI-039-18	Revisión del Proceso de Inversiones, con corte al 31/01/2018
AI-136-18	Revisión del Acuerdo SUGEF 24-00 Reglamento para Juzgar la Situación Económica Financiera de las Entidades Fiscalizadas (Evaluación Cuantitativa), con corte al 30/06/2018

Riesgo Asociado Riesgo de Liquidez

Posibilidad de una pérdida económica debido a la escasez de fondos que impediría cumplir las obligaciones en los términos pactados

Informe de Auditoría Interna

AI-035-18	Fiscalización del Proceso de Obligaciones con Entidades Financieras y no Financieras, con corte al 31/01/2018
AI-039-18	Revisión del Proceso de Inversiones, con corte al 31/01/2018
AI-087-18	Revisión del Proceso de Captaciones, con corte al 30/04/2018
AI-109-18	Fiscalización del Cumplimiento del Acuerdo SUGEF 17-13 Reglamento sobre la Administración del Riesgo de Liquidez, con corte al 31/05/2018
AI-136-18	Revisión del Acuerdo SUGEF 24-00 Reglamento para Juzgar la Situación Económica Financiera de las Entidades Fiscalizadas (Evaluación Cuantitativa), con corte al 30/06/2018

Riesgo Asociado Riesgo de Estratégico

Impacto actual y futuro en los ingresos y el capital que podría surgir de las decisiones adversas de negocios, la aplicación indebida de las decisiones, o la falta de capacidad de respuesta a los cambios del sector.

Informe de Auditoría Interna

AI-037-18	Fiscalización del Proceso de Tarjeta de Débito.
AI-038-18	Fiscalización del Proceso de Capacitación y Formación del Personal, con corte al 31 de diciembre 2017.
AI-039-18	Revisión del Proceso de Inversiones, con corte al 31/01/2018
AI-054-18	Revisión del Proceso de Fondo Mutuo, con corte al 28/02/2018
AI-055-18	Evaluación del Proceso de Cooperativas Estudiantiles, con corte al 28 de febrero 2018
AI-070-18	Revisión del Proceso de Gestión de Compras/ Proveedores, con corte al 31/03/2018
AI-089-18	Fiscalización de Ascensos y Periodos de Prueba.
AI-112-18	Fiscalización de Sucursal de Limón al 30 de junio de 2018.
AI-138-18	Fiscalización de Sucursal de Moravia al 30 de junio de 2018.
AI-166-18	Fiscalización del Cumplimiento del Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la Calificación de Deudores, con corte al 31/07/2018
AI-178-18	Fiscalización de la Cartera de Crédito, con corte al 31/08/2018
AI-184-18	Fiscalización de Sucursal de Heredia al 30 de junio de 2018.
AI-186-18	Fiscalización de Sucursal de Alajuela al 30 de junio de 2018.
AI-196-18	Fiscalización del Proceso Diseño y Desarrollo, al 30 de setiembre de 2018

Riesgo Asociado Riesgo de Concentración

Posibilidad de pérdida económica debido a la concentración de cartera de crédito, captaciones o inversiones.

Informe de Auditoría Interna

AI-178-18	Fiscalización de la Cartera de Crédito, con corte al 31/08/2018
AI-195-18	Fiscalización del Cumplimiento del Acuerdo SUGEF 2-10 Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos, con corte al 31/10/2018

Informe de

Auditoría Externa

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

**INFORME COMPLEMENTARIO DEL
AUDITOR EXTERNO**



INFORME DE AUDITORÍA EMITIDO POR LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS RESUMIDOS

Al Consejo de Administración, Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública, R.L. (COPEMEP R.L.) y a la Superintendencia General de Entidades Financieras

Opinión

Los estados financieros resumidos, que comprenden el balance general resumido al 31 de diciembre de 2018 y el estado de resultados integrales resumido, correspondiente al ejercicio terminado en dicha 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.), correspondientes al periodo terminado al 31 de diciembre del 2018.

En nuestra opinión, los estados financieros resumidos adjuntos son congruentes, en todos los aspectos materiales con los estados financieros auditados, de conformidad con las normas de carácter contable emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

Estados financieros resumidos

Los estados financieros resumidos no contienen toda la información que requieren las normas de carácter contable emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). En consecuencia, la lectura y consideración de los estados financieros resumidos y del informe de auditoría correspondiente no equivale a la lectura y consideración de los estados financieros auditados y del informe de auditoría correspondiente.

Los estados financieros auditados y el informe de auditoría correspondiente

En nuestro informe de fecha 07 de febrero de 2019 hemos expresado una opinión favorable sobre los estados financieros.

Responsabilidad de la dirección en relación con los estados financieros resumidos

La dirección es responsable de la preparación de los estados financieros resumidos adjuntos de conformidad con las disposiciones contables y normativas emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras.

La dirección es responsable de la preparación de los estados financieros resumidos de acuerdo con los criterios establecidos para propósitos de su publicación.

Responsabilidades del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre si los estados financieros resumidos son congruentes, en todos los aspectos materiales, con los estados financieros auditados basándonos en nuestros procedimientos realizados de conformidad con la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 810: Encargos para informar sobre estados financieros resumidos.

**DESPACHO CARVAJAL & COLEGIADOS
CONTADORES PÚBLICOS AUTORIZADOS**

Lic. Ricardo Montenegro Guillén
Contador Público Autorizado No. 5607
Póliza de Fidelity No. 0116 FIG7
Vence el 30 de setiembre del 2019

San José, Costa Rica, 07 de febrero de 2019.



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

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

BALANCES GENERALES

Al 31 de diciembre 2018

(Con cifras correspondientes de 2017)

(En colones sin céntimos)

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
ACTIVOS		
Disponibilidades	845.046.916	686.079.321
Efectivo	316.901.674	338.920.305
Banco Central	132.910.925	173.111.628
Entidades financieras del país	329.907.204	100.913.633
Entidades financieras del exterior	65.327.022	73.133.664
Otras disponibilidades	91	91
Inversiones en instrumentos financieros	16.635.859.452	11.290.660.032
Mantenidas para negociar	97.438.810	524.744
Disponibles para la venta	16.402.815.130	11.179.213.790
Productos por cobrar	135.605.512	110.921.498
Cartera de créditos	87.670.326.635	78.047.396.348
Créditos vigentes	87.687.174.044	78.648.807.363
Créditos vencidos	3.657.814.207	3.665.053.791
Créditos en cobro judicial	124.069.785	4.507.981
Productos por cobrar	233.192.408	234.756.578
(Estimación por deterioro)	(4.031.923.809)	(4.505.729.365)
Cuentas y comisiones por cobrar	9.079.288	32.116.845
Otras cuentas por cobrar	18.787.274	34.672.971
(Estimación por deterioro)	(9.707.986)	(2.556.126)
Bienes realizables	---	8.352.290
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos	84.186.129	84.186.129
(Estimación por deterioro)	(84.186.129)	(75.833.839)
Participaciones en el capital de otras empresas (neto)	143.191.565	38.048.107
Inmuebles, mobiliario y equipo (neto)	1.882.396.053	1.860.516.002
Otros activos	1.199.957.306	1.277.485.882
Activos intangibles (neto)	529.758.419	757.166.867
Otros activos	670.198.887	520.319.015
TOTAL DE ACTIVOS	108.385.857.215	93.240.654.827

Continúa

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

BALANCES GENERALES

Al 31 de diciembre 2018

(Con cifras correspondientes de 2017)

(En colones sin céntimos)

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
<u>PASIVOS Y PATRIMONIO</u>		
<u>PASIVOS</u>		
Obligaciones con el público	37.873.147.302	34.597.887.751
A la vista	1.603.977.908	1.671.608.487
A plazo	35.017.225.509	32.030.880.291
Cargos financieros por pagar	1.251.943.885	895.398.973
Obligaciones con entidades	37.463.611.450	26.473.529.452
A plazo	35.139.809.615	23.885.060.122
Otras obligaciones con entidades	2.142.168.457	2.467.834.660
Cargos financieros por pagar	181.633.378	120.634.670
Cuentas por pagar y provisiones	3.525.604.416	4.296.532.961
Provisiones	398.930.535	456.662.850
Otras cuentas por pagar diversas	3.126.673.881	3.839.870.111
Otros pasivos	4.310.300.842	3.970.273.793
Ingresos diferidos	4.298.829.518	3.965.732.594
Estimación por deterioro de créditos contingentes	253.363	358.220
Otros pasivos	11.217.961	4.182.979
TOTAL DE PASIVOS	83.172.664.010	69.338.223.957

Continúa

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

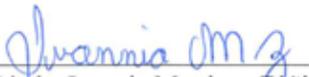
BALANCES GENERALES

Al 31 de diciembre 2018

(Con cifras correspondientes de 2017)

(En colones sin céntimos)

	2018	2017
<u>PATRIMONIO</u>		
Capital social	18.451.263.447	17.918.673.449
Capital pagado	18.442.793.933	17.910.203.935
Capital donado	8.469.514	8.469.514
Ajustes al patrimonio	115.424.084	85.403.293
Superávit por revaluación de inmuebles	99.217.283	99.217.283
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta	(22.785.844)	(5.015.758)
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez	22.579.881	(23.914.688)
Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos	(116.705)	(797.352)
Ajuste por valuación de participaciones en otras empresas	16.529.469	15.913.808
Reservas patrimoniales	5.309.262.038	4.600.393.260
Resultados acumulados de ejercicios anteriores	49.518.356	---
Resultado del año	1.287.725.280	1.297.960.868
TOTAL DEL PATRIMONIO	25.213.193.205	23.902.430.870
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	108.385.857.215	93.240.654.827
Otras cuentas de orden deudoras		
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras	67.033.331.496	63.004.636.944
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras	603.524	-
Cuenta de orden contingente deudora	50.672.629	71.643.925


Licda. Ivannia Martínez Zúñiga
Contador General (carné 22393)


Lic. Jorge Solano Rodríguez
Gerente General


Licda. Vanessa Cambronero Cerdas
Auditora Interna

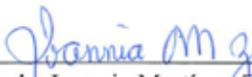
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS EMPLEADOS
DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA, R.L.
ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRAL
Periodos terminados al 31 de diciembre de 2018 y 2017
(En colones sin céntimos)**

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Ingresos financieros		
Por disponibilidades	5.540.520	9.887.538
Por inversiones en instrumentos financieros	809.586.709	409.041.996
Por cartera de créditos	15.118.848.203	14.035.406.949
Por otros ingresos financieros	884.958.093	1.304.421.449
Total de ingresos financieros	<u>16.818.933.525</u>	<u>15.758.757.932</u>
Gastos financieros		
Por obligaciones con el público	3.742.997.424	3.098.800.597
Por obligaciones con entidades financieras	2.828.271.250	1.993.223.293
Por pérdidas por diferencias de cambio, neto	8.538.698	15.329.797
Por otros gastos financieros	85.906.862	83.608.624
Total de gastos financieros	<u>6.665.714.235</u>	<u>5.190.962.311</u>
Por estimación de deterioro de activos	3.008.499.341	2.231.708.640
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones	2.063.132.396	891.156.359
Resultado financiero bruto	<u>9.207.852.345</u>	<u>9.227.243.340</u>
Otros ingresos de operación		
Por comisiones por servicios	123.774.768	230.616.893
Por otros ingresos operativos	381.737.197	21.527.385
Total de ingresos de operación	<u>505.511.965</u>	<u>252.144.278</u>
Otros gastos de operación		
Por comisiones por servicios	67.224.102	160.612.344
Por bienes realizables	8.541.153	13.855.174
Por provisiones	62.115.105	166.600.946
Por otros gastos operativos	28.249.517	38.936.468
Total otros gastos de operación	<u>166.129.876</u>	<u>380.004.932</u>
Resultado operacional bruto	<u>9.547.234.434</u>	<u>9.099.382.686</u>

Continúa

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS EMPLEADOS
DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA, R.L.
ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRAL
Periodos terminados al 31 de diciembre de 2018 y 2017
(En colones sin céntimos)**

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Gastos administrativos		
Por gastos de personal	4.125.282.200	3.872.596.311
Por otros gastos de administración	3.064.560.415	2.850.656.638
Total gastos administrativos	<u>7.189.842.616</u>	<u>6.723.252.949</u>
Resultado operacional neto antes de participaciones sobre la utilidad	<u>2.357.391.818</u>	<u>2.376.129.737</u>
Participaciones sobre la utilidad	106.082.632	106.925.838
Resultado del año	<u>2.251.309.186</u>	<u>2.269.203.899</u>
Otros resultados integrales		
Ajuste por valuación inversiones disponibles para la venta	(17.770.085)	(5.015.758)
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez	46.494.568	(23.917.118)
Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos	680.647	(769.748)
Ajuste por valuación de participación en otras empresas	615.661	7.768.075
Total otros resultados integrales	<u>30.020.791</u>	<u>(21.934.549)</u>
Resultados integrales totales del año	<u>2.281.329.977</u>	<u>2.247.269.350</u>


Licda. Ivannia Martínez Zúñiga
Contador General (carné 22393)


Lic. Jorge Solano Rodríguez
Gerente General


Licda. Vanessa Cambronero Cerdas
Auditora Interna



Homenaje Póstumo

Coopemep lamenta profundamente el fallecimiento de las siguientes personas asociadas en 2018:

ADAMS LÓPEZ, ARGENTINA
ALARCÓN FONSECA, VICTORIA EUGENIA
ALEXANDER ELLIS, NURIA DIANURA
ÁLVAREZ GUEVARA, TOMÁS
ARROYO HERNÁNDEZ, ANA MARÍA
ARTAVIA ESQUIVEL, GONZALO ALBERTO
ATENCIO DIAZ, AGUSTÍN
AZOFEIFA VALVERDE, YENDY
BARRANTES ZAMORA, HANNIA
BARRIENTOS ROJAS, MARÍA ISABEL
BRENES BRICEÑO, AMÉRICA
BRENES GÓMEZ, ENRIQUE
BURR OGILVIE, FELICIA CARMEN
CAAMAÑO MONTANARI, VILMA
CAMPOS ACHIO, JOSÉ MANUEL
CAMPOS CAMACHO, ANA CECILIA
CARPIO VARGAS, VICTOR EDUARDO
CASCANTE VILLAFUERTE, ILEANA MARÍA
CASTRO ALVARADO, FREDDY MIGUEL
CHAMORRO PIZARRO, MARGARITA VILLANEY
CHAVARRÍA CHAVARRÍA, CARLOS MANUEL
CHAVARRÍA VARELA, LAURA
CHAVES CAMPOS, FABIÁN
CHAVES MATA, ESTRELLA
CHINCHILLA RODRÍGUEZ, ANA LORENA
CONTRERAS BUSTOS, CARLOS ENRIQUE
CUEVA ALFARO, VÍCTOR HUGO
DENGO BONILLA, MARÍA ISABEL
DIAZ OBANDO, CENOBIA
DOBLES MORAGA, FLOR DE MARÍA
DURÁN SOTO, YORLENE MARÍA
ELIZONDO GUZMÁN, JOSÉ ABUNDIO
FALLAS CALDERÓN, RIGOBERTO

FALLAS CARVAJAL, CARLOS LUIS
FERNÁNDEZ SEGURA, CARLOS ANTONIO
FIGULS ROJAS, MARGARITA
FUENTES AGUILAR, HILDA
FUENTES NAVARRO, GERARDO ALBERT
GARCÍA ARIAS, SANDRA VIOLETA
GUERRERO MOLINA, SILVIA
GUTIÉRREZ GONZALEZ, LUIS ÁNGEL
GUTIÉRREZ GUIDO, MARYIT
HERNÁNDEZ CAMPOS, ELGIN
HERRERA ALFARO, FLOR DE MARÍA
HIDALGO AGUILAR, DIEGO PORFIRIO
JIMÉNEZ GAMBOA, ÁLVARO JAVIER
JIMÉNEZ LEDEZMA, JESÚS MARÍA
LEIVA CORRALES, MARGA LIDA
LEON GUTIÉRREZ, CARLOS ALBERTO
LEÓN QUESADA, CARLOS MANUEL
LOBO MUÑOZ, NELSON
LÓPEZ SMITH, INÉS
MEDINA MARCHENA, HIPÓLITO
MEJÍAS GARCÍA, ÁNGELA
MOLINA BALLESTERO, LUIS ALEXIS
MONGE CHAVARRÍA, CARLOS GERARDO
MONTERO UMAÑA, MARTA IRIS
MORAGA BRICEÑO, DONALDO
MORALES ARAYA, ROBERTO
PARKS TIBET, VINCENT
QUESADA RAMÍREZ, DANIEL EDUARDO
QUIRÓS SANDOVAL, ÁLVARO EDUARDO
RAMÍREZ CAMPOS, ELIECER
RAMÍREZ HERNÁNDEZ, ALEXIS
RAMÍREZ LEÓN, FERNANDO ANTONIO
RAMÍREZ NAVARRO, MANUEL ANTONIO

RIVAS NAVARRETE, GABRIELA
RODRÍGUEZ ARLEY, LUIS ÁNGEL
RODRÍGUEZ MORALES, JOSÉ FRANCISCO
ROJAS CORTÉS, LEDA
SALAZAR ROJAS, DELIA
SÁNCHEZ CAMPOS, DAISY
SÁNCHEZ SÁNCHEZ, IMELDA MARÍA
SANDÍ BERROCAL, DIEGO ARMANDO
SANDOVAL CHAVARRÍA, FRANCISCO ANTONIO
SANDOVAL HERNÁNDEZ, ELEUTERIO
SERRANO CARVAJAL, VICTOR GERARDO
SIBAJA PORRAS, MARÍA CRISTINA
SOLANO ESTRADA, AMELIA
SOLANO PALACIOS, MARCO VINICIO
SOTO SEGURA, CARMEN MARIANA
SOTO ZUMBADO, LEIDY LAURA
TORRENTE ORTIZ, MIGUEL ÁNGEL
TORRES SOTO, LUIS ÁNGEL
UMAÑA QUIRÓS, MARÍA ELENA
VALVERDE COGHI, FLORY CECILIA
VARGAS CASCANTE, EMILIA MARÍA
VARGAS MENA, NIDIA ELENA
VÁSQUEZ RAMÍREZ, FREDDY RICARDO
VETRANI ARGUEDAS, DANIEL FERNANDO
VILLANUEVA ÁLVAREZ, JUAN JOSÉ
VINDAS CISNEROS, KENNIER
WONG CONTRERAS, ANA YORLENY
ZAMORA CHAVES, FLOR DE MARÍA
ZELADA CHAVARRÍA, GABRIEL

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 fe 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
en gigante ella se convirtió
COOPEMEP con esfuerzo y grandeza
a forjarme un futuro mejor.



☎ Teléfono: 2295 0600
🌐 www.coopemep.com
📘 [coopemep.cooperativa](https://www.facebook.com/coopemep.cooperativa)
📞 8895 0003

