



# LIX

Asamblea  
de Delegados  
y Delegadas

San José,  
Costa Rica.  
Julio 2022

MEMORIA INSTITUCIONAL 2021

 **Coopemep**





# Índice

1	Información institucional
3	Principios cooperativos
5	Himno del Cooperativismo
5	Himno de COOPEMEP R.L.
7	Presentación
8	Mensaje de la Presidencia del Consejo de Administración

## INFORME DE LABORES

10	Consejo de Administración
44	Mensaje de la Gerencia General
48	Gestión Administrativa
84	Comité de Vigilancia
94	Comité de Educación y Bienestar Social
98	Tribunal de Elecciones
100	Informe de Auditoría Externa
108	Homenaje póstumo



## Información institucional

Entre 1968 y 1969, en Costa Rica las personas funcionarias de las oficinas centrales del Ministerio de Educación Pública (en adelante MEP) percibían la necesidad de brindar a las personas trabajadoras alguna forma de organización que ayudara con los problemas económicos y sociales que, en ese momento se enfrentaban, y de ahí surgió la idea de organizarse mediante un movimiento social denominado cooperativismo, el cual consideraron el mejor medio para su desarrollo económico y social. Así decidieron constituir una organización cooperativista que fuera aceptada entre el gremio.

Con esta visión cooperativista, los funcionarios del Ministerio de Educación Pública llevaron a cabo varias reuniones donde se analizaron estatutos de otras cooperativas y varios documentos de referencia, con el objetivo de ir consolidando el modelo cooperativo que se quería llevar a la práctica. Fue así como, a partir de la propuesta de un grupo de personas funcionarias de la Asesoría Técnico Docente y de la Asesoría Vocacional, 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 R.L., entidad de ahorro y crédito supervisada por la Superintendencia General de Entidades Financieras (en adelante SUGEF).

El 11 de diciembre de 1970 se nombró a un directorio provisional y se elaboró un estudio para definir los documentos básicos que debían presentarse a la Asamblea Constitutiva, actividad a la que se invitó a todas las personas funcionarias de las oficinas centrales del Ministerio de Educación Pública, reunión considerada por las personas asociadas como la primera Asamblea General de COOPEMEP R.L. Sin embargo, no fue sino un año después, el 22 de octubre de 1971, cuando el Departamento de Organizaciones Sociales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) emitió la resolución N° 267, con la que se constituyó oficialmente COOPEMEP R.L.

**CONSTITUCIÓN  
DE COOPEMEP R.L.**



## Misión

“Generamos bienestar a nuestros asociados, sus familias y comunidades con soluciones financieras integrales e innovadoras que mejoran la calidad de vida”

## Visión/Propósito estratégico

“En el 2025 COOPEMEP será una cooperativa digital con activos saludables de

**₡162 643 750 000,**

procesos ágiles y automatizados con los que nuestros asociados podrán autoservirse/ autogestionarse con un portafolio de servicios financieros cada vez más integral.”



# Principios cooperativos

Los principios son normas por medio de las cuales las Cooperativas ponen en práctica sus valores, a partir de los siguientes elementos:

## **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 asociados, sin discriminación de género, raza, clase social ni posición política o religiosa.

## **Control democrático de las personas asociadas**

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

## **Participación económica de las personas asociadas**

Las personas asociadas contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Usualmente, reciben una compensación limitada, si es que hay, sobre el capital suscrito, como condición de asociado. Las personas asociadas 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; y los beneficios para las personas asociadas 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 las personas asociadas. 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 con la premisa de que mantengan la autonomía de la Cooperativa.

## **Educación, entrenamiento e información**

Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a las personas asociadas, dirigentes electos, gerentes y personas colaboradoras, 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 las personas asociadas 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 las personas asociadas.





## Valores cooperativos

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

## Valores institucionales

Creamos una cultura basada en cuatro grandes valores, los cuales deben fomentar las conductas específicas para el éxito, bienestar y satisfacción de todas las personas asociadas.

### **Trabajo en equipo**

El éxito de uno es el éxito de todos. Siempre trabajamos pensando en el bien común.

### **Excelencia**

Ejecutamos con la máxima calidad y respeto por nosotros mismos, nuestra organización y las personas asociadas.

### **Compromiso**

Cumplimos lo que comprometemos. Estamos alineados con los objetivos de la organización y velamos por su bienestar.

### **Cultura de innovación**

Cuestionamos y retamos constantemente la forma como operamos y creamos valor.



## 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.





# 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, correspondiente al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021.

Queda plasmada en este informe la gestión realizada por el personal y la información recopilada de las siguientes fuentes:

- La Administración, que incluye todos los departamentos, áreas y unidades de COOPEMEP R.L.
- El informe de la Auditoría Interna
- El dictamen de Auditoría Externa
- Informes financieros
- El Balance General del 31 de diciembre del 2020 y 2021
- Estado de Resultados del periodo terminado al 31 de diciembre del 2020 y el correspondiente al 2021, 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:
  - Comité de Educación y Bienestar Social
  - Tribunal Electoral
  - Comité de Vigilancia
  - Consejo de Administración

Es fundamental para el Consejo de Administración resaltar el aporte sustantivo del movimiento cooperativo al desarrollo económico, social, ambiental y político del país. COOPEMEP R.L. es ejemplo de ello por su contribución a la economía social y la generación de empleo pues, al 31 de diciembre de 2021, se generaron 195 empleos directos; en la parte política se cuenta con representantes en instituciones como el Instituto Nacional de Aprendizaje y en el Comité Nacional de las Mujeres; además, en la gestión ambiental, la Cooperativa está certificada con el Sello Carbono Neutral y participa en campañas con miras a obtener el reconocimiento “Bandera azul”.

Mensaje de la Presidencia del  
**Consejo de  
Administración**

Los años 2020 y 2021 han sido de crisis, de pandemia y de una especie de temor generalizado, y COPEMEP R.L. ha actuado con suma prudencia, como dice nuestro eslogan: “Sin temor, pero con cautela”. Ante este panorama, se aprobaron una serie de políticas y el protocolo para la atención de la crisis sanitaria por la COVID-19, cuyas versiones se contabilizaron en 18. Con cargo al FAS II, se dieron ayudas a las personas asociadas que se vieron afectadas en su núcleo familiar.

Ha sido un período de grandes cambios, equilibrio en el actuar y toma de decisiones, que incluyó seguir con el desarrollo de un nuevo plan estratégico, puesta en marcha de proyectos como las tarjetas de débito, de crédito, compra y venta de dólares, página transaccional, y el reglamento de teletrabajo como una política permanente dentro de la Cooperativa.

COPEMEP R.L. tiene como política el cumplimiento irrestricto de las disposiciones económicas y de mejoramiento financiero de todas las auditorías, tanto la interna como las externas, incluyendo la Superintendencia General de Entidades Financieras, de acuerdo con las leyes 4756 y 7391.

Los períodos económicos terminados a los años 2020 y 2021 han sido de limitaciones en la colocación crediticia dadas las amenazas externas en el mercado de los servicios financieros, la merma en la liquidez de las personas asociadas y las disposiciones sobre el salario mínimo. Nuestra base asociativa experimenta dificultades económicas, acceso a los servicios y limitantes en su capacidad de pago, por lo que se han analizado opciones de acceso al crédito más novedosas.



La Cooperativa cuenta con reservas legales y voluntarias sumamente robustas, una fortaleza de nuestro patrimonio, muy buena rentabilidad y servicios sociales de calidad, que se reflejan en el hecho de que nuestro Balance Social Cooperativo duplica los excedentes del periodo.

La calificación de los deudores por parte de la SUGEF ha puesto en la mesa de discusión las limitaciones que entes supervisados tienen a la hora de enfrentar la competencia con otros actores del mercado sin supervisión. Por ello, las personas dirigentes, tal y como lo pide la SUGEF en sus diferentes reglamentos y disposiciones, han contado con capacitaciones sobre las normas y los deberes para la toma de decisiones.

No existe mayor homenaje para nuestra Cooperativa que agradecer a todas las personas asociadas y al gran equipo humano que la conforma, "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, personas asociadas, gracias personas colaboradoras, proveedores de servicios, organismos de integración cooperativa y dirigencia, por su rectitud, honestidad, tenacidad y la labor cumplida.

**MSc. Carlos Humberto Montero Jiménez**  
**Presidente del Consejo de Administración de COPEMEP R. L.**





## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- MSc. Carlos Humberto Montero Jiménez  
Presidente
- MSc. Mario Alberto Nájera Villalobos  
Vicepresidente
- MSc. Gina Patricia Salas Fonseca  
Secretaria
- MSc. María del Carmen Marín Miranda,  
Vocal I
- MSc. Edwin Alfredo Falconer Álvarez  
Vocal II
- MSc. Shalom Smiley Prieto  
Vocal III
- MSc. Juan Carlos Ruiz Carranza  
Vocal IV
- MSc. Mainor Alberto Villalobos Rodríguez  
Suplente I
- Lic. Kenneth Vargas Cárdenas  
Suplente II

De izquierda a derecha, de pie: MSc. Edwin Falconer Álvarez • MSc. Mario Alberto Nájera Villalobos  
 • MSc. Shalom Smiley Prieto • Lic. Kenneth Vargas Cárdenas • MSc. Juan Carlos Ruiz Carranza  
 • MSc. Mainor Alberto Villalobos Rodríguez  
 Sentados: MSc. Gina Patricia Salas Fonseca • MSc. Carlos Humberto Montero Jiménez • MSc. María del Carmen Marín Miranda





## Informe de labores del Consejo de Administración

“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, enmarcados en el cumplimiento de la normativa vinculante, los mandatos de la Asamblea General, así como la razón de ser de la Cooperativa”.

### **Gestión estratégica del Consejo de Administración**

En el marco de lo establecido por la Ley N° 6756, Ley de Asociaciones Cooperativas y el Estatuto Social de COOPEMEP R.L., el Consejo de Administración presenta el informe anual de labores. En el periodo 2021, enfrentamos grandes retos y uno de ellos fue el efecto de la pandemia que nos obligó a repensar la estrategia. La Cooperativa confirmó, junto al recurso humano,

su capacidad de adaptación y de innovación para adaptarse a las condiciones y a los efectos de la pandemia en el mercado financiero. La coordinación con la alta Gerencia permitió la toma de decisiones estratégicas y oportunas pensando en el bienestar integral de todas las personas codueñas de COOPEMEP R.L., y demostró que la eficacia y eficiencia se consolidan en los resultados e indicadores financieros que más adelante se detallan.

En julio del 2021 se distribuyeron los excedentes correspondientes al período 2020. La confianza que nos han brindado las personas asociadas en la gestión que se viene desarrollando por parte de los diferentes órganos sociales, Tribunal Electoral, la Administración en general y el Consejo de Administración, es el motor que nos impulsa día a día a la búsqueda de los mejores servicios financieros, sociales y tecnológicos.

Los logros obtenidos durante este periodo se caracterizaron por el trabajo en equipo con los órganos sociales, la Gerencia y cada uno de los departamentos que conforman la institución. Se alcanzaron satisfactoriamente los objetivos planteados en Plan Anual Operativo del Consejo de Administración a partir de diferentes acciones, de las cuales se destacan las siguientes:

- Análisis y aprobación del Presupuesto y del Plan Anual Operativo de la Cooperativa.
- Seguimiento al Plan Estratégico Institucional.
- Aprobación del Plan Estratégico 2022 – 2025.
- Aprobación del Plan Integral de Capacitación.
- Participación en diversas capacitaciones especializadas dirigidas a los miembros del Consejo de Administración.
- Participación y representación en los organismos de integración cooperativa.
- Aprobación de las políticas manuales reglamentos y, en general, el marco normativo interno que rige a la Cooperativa.
- Integración y participación de los miembros propietarios y suplentes del Consejo de Administración en comités, comisiones por normativa y aquellas establecidas por el Estatuto Social, con la participación de los directores del Comité de Vigilancia y Educación y Bienestar Social y colaboradores con el objetivo de coadyuvar al cumplimiento

de las funciones establecidas en el marco de los objetivos estratégicos de la institución.

- Análisis de los informes que se presentan al Consejo de Administración por parte de las coordinaciones de los diferentes comités y comisiones.
- Participación en equipo de trabajo con Uniones y Federaciones de Cooperativas de Ahorro y Crédito y Confederación.
- Establecimiento de alianzas estratégicas con diferentes organizaciones del Sector Financiero de Costa Rica.
- Reuniones conjuntas para una mayor realimentación en el desarrollo y crecimiento de la Cooperativa.
- Participación de sesiones extraordinarias para el análisis de los estados financieros, informes de Auditoría Interna, Oficialía de Cumplimiento, Riesgos y de la gestión operativa de los diferentes departamentos de la Cooperativa.
- Revisión del Manual Descriptivo de Puestos de la organización.



## INDICADORES DE GOBERNANZA

### Sesiones del Consejo de Administración:

El Consejo de Administración ejecutó diferentes reuniones para el periodo 2021, entre ellas, sesiones de integración, ordinarias, extraordinarias y conjuntas, así como la sesiones de los diferentes comités y comisiones en cada una se trataron temas específicos. En las sesiones ordinarias se abordan aspectos generales relacionados con informes varios que presenta la Gerencia, se conocen los temas tratados en cada una de las comisiones y comités, las recomendaciones al Consejo de Administración, así como avances del Plan Anual Operativo, entre otros. En sesiones extraordinarias, se conocen y analizan los informes de los departamentos de Crédito y Cobro, Financiero–Contable, Negocios, Recursos Humanos, Tecnologías de Información, Servicios Administrativos y Auditoría Interna. Por su parte, en las sesiones conjuntas se analizaron temas específicos que permiten capacitar a las personas integrantes de los órganos sociales, Tribunal Electoral y Consejo de Administración.



## Comités de apoyo

**Comités de apoyo sucursales:** integrado por personas asociadas a COOPEMEP R.L., realizan un trabajo voluntario *ad honorem* con la Cooperativa, tienen un plan de trabajo en el que se programan diversas acciones considerando el Plan Estratégico de la Cooperativa.

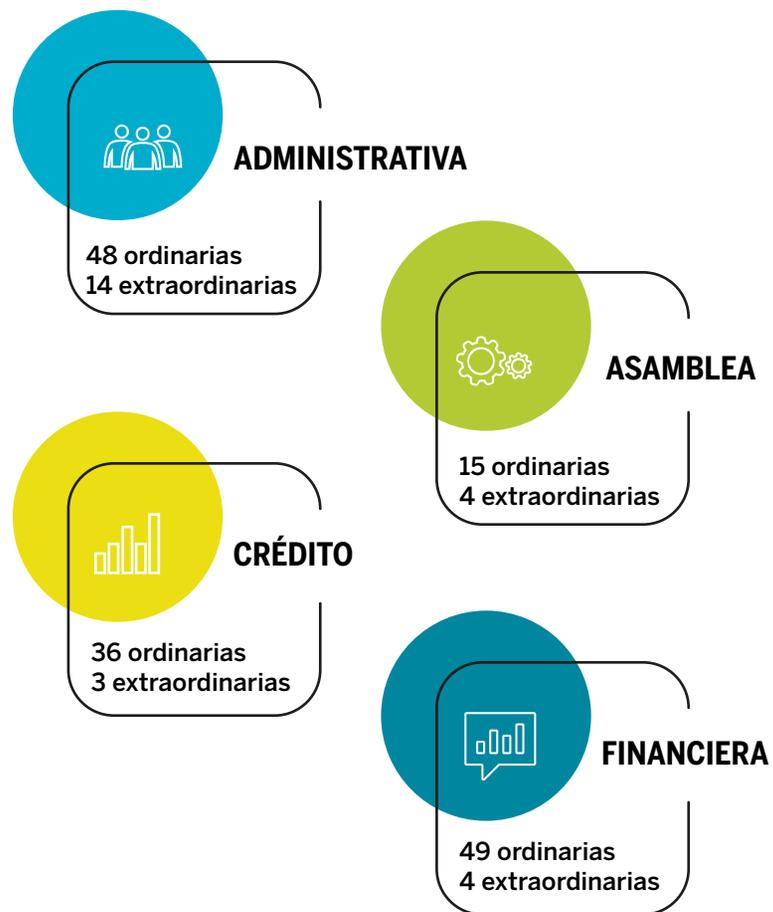
**Comité de Educación y de Bienestar Social:** órgano responsable de la educación cooperativa para lograr la formación y capacitación necesarias. Le corresponde, además, administrar las ayudas económicas y de bien social.

**Comité de Vigilancia:** encargado de examinar, fiscalizar y controlar la actividad financiera, económica y contable de la Cooperativa. Vela por el cumplimiento estricto de la Ley, el Estatuto, los reglamentos, y las decisiones del Consejo de Administración y de la Asamblea General.

## Comisiones y comités

Para el cumplir lo dispuesto en la normativa de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y en el Reglamento de Gobierno Corporativo, lo establecido en las políticas, reglamento, Estatuto Social de COOPEMEP R. L. y en los objetivos del Plan Estratégico, se han conformado una serie de comités y comisiones de apoyo, las cuales son coordinadas por integrantes del Consejo de Administración. El personal técnico participa de estos grupos según cada área y representantes de los órganos sociales.

## COMISIONES POR ESTATUTO SOCIAL



## Comisión Administrativa

### Logros más relevantes

- En las sesiones de trabajo se realizaron revisiones, propuestas de modificaciones y análisis de los diferentes documentos; revisiones periódicas del Plan de Trabajo de la Comisión Administrativa, Consejo de Administración, Comité de Educación y Bienestar Social, Comité de Vigilancia, Tribunal de Elecciones; la revisión de la Agenda y el estudio de las propuestas de reformas a la normativa de la Asamblea General Ordinaria de Delegados, al Plan Estratégico y Plan Anual Operativo, Manual de Puestos, organigrama, entre otros.
- Se presentaron recomendaciones al Consejo de Administración en relación con 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 autocalificación de la Gestión de la Cooperativa según lo solicitado por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), entre otras peticiones.
- **Revisión y actualización de los reglamentos específicos:** Gastos de Viaje y Transporte, Comisión Editorial, Orden para los Cuerpos Directivos, Fondo de Contingencia, Fondo de Ayuda Social (FAS), Fondo de Desarrollo, Fondo Mutual, Reglamento General para el Nombramiento de Personas Delegadas y sus Responsabilidades, Reglamento de Debates para la Asamblea General, Reglamento de Elecciones para las Asambleas Ordinarias y Extraordinarias, Reglamento de Acreditación de Personas Delegadas a las Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias, Ahorro, Auditoría Interna, Becas para Hijos (as) y Nietos (as) de Asociados (as), Capacitación y Formación de Funcionarios y Dirigentes,

Comités de Apoyo de Sucursales, Consanguinidad y Afinidad, Dietas de Cuerpos Directivos, Ética de COOPEMEP R. L., Ética y Disciplina de los Funcionarios, Fondo Mutual, entre otros.

- **Revisión y actualización de Normativas:** Manual de Cumplimiento, Manual de Riesgos, Manual de Crisis, Manual de Calidad, Manual de MODELCOOP, Gobierno Corporativo de COOPEMEP R. L., entre otras.
- **Revisión y actualización los planes:** Contingencia de Bóveda Central, Salud Ocupacional, Seguridad, Continuidad de Negocio.
- **Revisión y actualización de las políticas:** Presupuesto, Comunicación y Colaboración Interna, Inversiones, Patrimonio Social, Presupuesto, Compra de Bienes y Servicios, Uso Portal, Manejo del Capital, Manejo y Control de la Liquidez, Asistencia a Actividades en el Exterior, Fijación de Tasas de Interés para Ahorros, Formulación y Participación en otras Empresas, Salarial Básica, Grupos de Interés Económico.
- **Revisión y actualización de los procedimientos:** Proceso Educativo, Subsidios Médicos, Reclutamiento y Selección de Personal, Devolución de Capital, Procedimiento de Elaboración de Actas y Comunicación de Acuerdos entre los Cuerpos Directivos y el Tribunal de Elecciones y la Administración, entre otros.

## Comisión Asamblea

### Logros más relevantes

- Coordinación de diferentes actividades, entre ellas las asambleas regionales para la entrega del Informe Anual del Gobierno Corporativo.





- 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 de la normativa establecida.
- Coordinación de la contratación de una póliza básica de accidentes temporal para las asambleas y otras actividades.
- Revisión del apartado correspondiente a esta Comisión, relacionado con el Reglamento de Gobierno Corporativo.
- Elaboración del informe para la rendición de cuentas del Gobierno Corporativo.

## Comisión de Crédito

### Logros más relevantes

- Revisión de asuntos delegados por el Consejo de Administración.
- Análisis y revisión del Reglamento de Crédito.
- Presentación de propuestas de modificación al Reglamento de Crédito.
- Cumplimiento de lo establecido en el Plan de Trabajo del Comité de Crédito.
- Aprobación de solicitudes de crédito según rango de aprobación.
- Análisis de casos especiales (correspondencia recibida).
- Revisión del Plan Anual de Trabajo del Comité de Crédito.
- Análisis y revisión de la Política de Crédito.
- Análisis y revisión del Reglamento de Crédito y del Reglamento del Comité de Crédito.
- Análisis de diferentes solicitudes de crédito, tanto de personas asociadas como de directivas y colaboradoras.

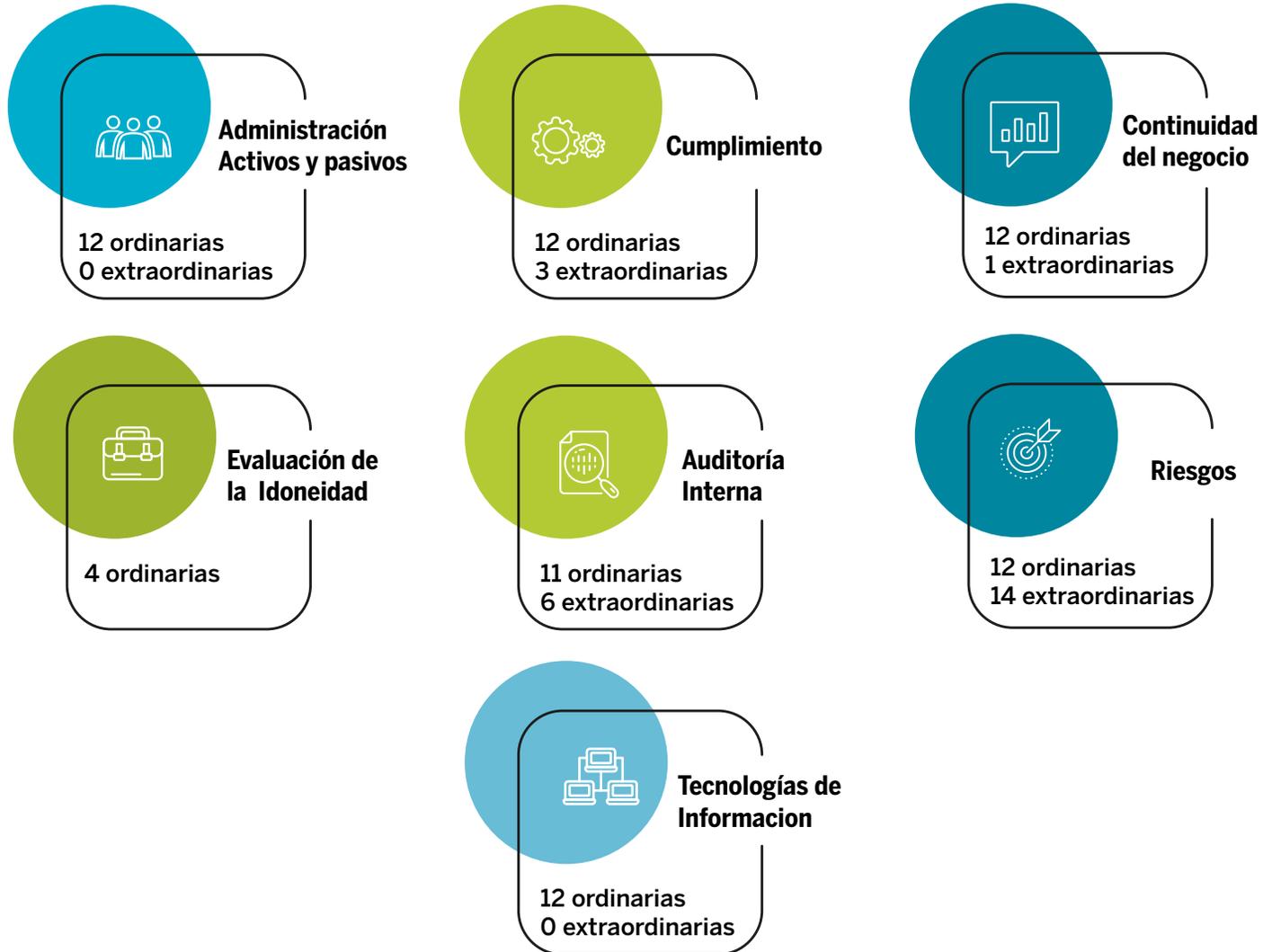


## Comisión Financiera

### Logros más relevantes

- Durante el período 2021, 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.
- Se recomendó al Consejo de Administración una serie de medidas pertinentes y necesarias para mitigar los efectos de la Ley contra la Usura Crediticia (salario mínimo) y los efectos colaterales de la pandemia, en cumplimiento de los objetivos estratégico de la Cooperativa.
- Revisión del Planes anuales Operativos (PAO).
- Propuestas de Presupuesto de los Comités de Educación y Bienestar Social, Vigilancia, Consejo de Administración.
- Control en la ejecución de los presupuestos ordinarios y extraordinarios.
- Plan Estratégico de la institución.
- Análisis de los esquemas salariales presentados por la Administración y su impacto presupuestario.
- Análisis y revisión de la política para la fijación de tasas de interés para ahorros.
- Análisis de proyectos de infraestructura.
- Análisis de cotizaciones y recomendación de contrataciones.
- Aval para compra menor en conjunto con la Gerencia para proyectos de infraestructura.
- Análisis de inversiones versus presupuesto.
- Presentación de informes de avance y establecimiento de controles sobre el avance de obras, versus lo contratado.
- Analizar y recomendar los cambios en los proyectos, visitas de campo a los proyectos.
- Coordinar con las áreas involucradas los proyectos, reuniones periódicas con los encargados de obras.
- Apalancamiento financiero, margen de intermediación.
- Flujo de caja y disponibilidades de efectivo para crédito.
- Tasas de interés para los certificados de Ahorro Cooperativo.
- Tasas pasivas y activas del sector cooperativo, público y privado en forma semanal.
- Seguimiento mensual de la ejecución presupuestaria.
- Cumplimiento de las recomendaciones de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) para el Consejo de Administración y la Gerencia.
- Seguimiento a las recomendaciones de la auditoría interna y externa, Ficha CAMELS.
- La rentabilidad, patrimonio, calce de plazos, morosidad.
- Evolución de las tasas de interés pasivas para el sector cooperativo, sector privado y público.
- Licitaciones y compras varias.
- Estudios de factibilidad para la apertura de sucursales.
- Proyecciones de ingresos y gastos del período.
- Cartas de Gerencia (auditoría externa).

## COMITÉS POR NORMATIVA EXTERNA (ENTE REGULADOR)



## Comité de Administración de activos y pasivos

### Logros más relevantes

- Presentar ante el pleno del Comité, las propuestas que se consideren convenientes, así como informar sistemáticamente los resultados y avances en los trabajos de los grupos de trabajo en que participen y/o que tengan representatividad.
- Atender los acuerdos que se establezcan en el CAAP.
- Mantenerse debidamente informado sobre la normativa vigente y en consulta relacionada con las entidades financieras del país.
- Asistir a las sesiones ordinarias y extraordinarias del CAAP, cuando sean convocados.
- Justificar sus ausencias ante la secretaría técnica del CAAP, estas podrán realizarse telefónicamente o correo electrónico.
- Velar por el fiel cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Reglamento.
- Análisis de indicadores de alerta temprana establecidos en el Plan de Contingencia de Liquidez del 2021.
- Análisis del estado de la liquidez de la Cooperativa del 2021.

## Comité de Continuidad del negocio

### Logros más relevantes

- Seguimiento a planes de acción y mitigación de los riesgos de continuidad del negocio.
- Se conoció y se dio seguimiento al análisis de resultados del Plan Anual de Pruebas de Continuidad del Negocio.
- Se conocieron, analizaron y avalaron los resultados de las pruebas realizadas al Plan de Contingencia de Liquidez.
- Seguimiento a las pruebas realizadas por Tecnologías de Información en relación con el Plan de Continuidad de Tecnologías de Información.
- Seguimiento al análisis de resultados del Plan Anual de Capacitación de Continuidad del Negocio.
- Actualización del BIA.
- Participación en las capacitaciones del Plan de Capacitación y Concientización de Continuidad del Negocio 2021.
- Se participó en el análisis de los incidentes de continuidad del negocio presentados.
- Seguimiento e implementación del Sitio Alterno de Operaciones.
- Se validaron las nuevas versiones de los documentos relacionados con el proceso, tras las revisiones realizadas.
- De manera general, se brindaron las recomendaciones y mejoras que se consideraron convenientes, relativas a los diferentes temas que se desarrollaron en las sesiones realizadas.

## Comité de Cumplimiento

### Logros más relevantes

- Presentar ante el pleno del Comité, las propuestas
- Finalización y cumplimiento del Plan Anual Operativo de la Unidad de Oficialía de Cumplimiento.
- Análisis de los informes emitidos por las auditorías (interna, externa y de la SUGEF) referentes al tema de cumplimiento.
- Análisis y mejora integral de la Metodología de Calificación de Riesgo Cliente e Institucional y del Manual de Cumplimiento, de acuerdo con las necesidades de la Cooperativa y lo estipulado por la Normativa SUGEF 12-21.



- Participación en el análisis de toma de decisiones para las implementaciones requeridas por la Nueva Normativa SUGEF 12-21 y 35-21, referente a todo el tema de monitoreo y seguimiento de la Prevención en Legitimación de Capitales y Financiamiento del Terrorismo basada en Riesgos.
- Seguimiento a los planes de acción establecidos por la Oficialía para la implementación, ajustes y capacitación de todo el personal en el conocimiento de la Normativa SUGEF 12-21 y 35-21.
- Análisis y recomendaciones de mejora de la documentación interna y gestión para la prevención de la Legitimación de Capitales de los Departamentos, según se establece en la Normativa 12-21.
- Estadísticas generadas de las diferentes alertas de monitoreo cualitativas y cuantitativas que se mantienen activas en la Cooperativa.
- Informes de operaciones inusuales y sospechosas.
- Seguimiento y solicitud de planes de acciones a la Administración, en relación con las recomendaciones emitidas por la Oficialía de Cumplimiento.
- Evaluación de la política conozca a su colaborador y miembros de los cuerpos directivos de la Cooperativa
- Proceso de capacitación del 100 % de los colaboradores y miembros de los cuerpos directivos de la Cooperativa.
- Evaluación del riesgo de Legitimación de Capitales y participación en la implementación de los nuevos productos desarrollados en el año 2021.



## Comité de Auditoría interna

### Logros más relevantes

- Se emitieron 181 informes que generaron 190 acuerdos con respecto al control interno de la Cooperativa, vigilando que este funcione como un sistema a través de las distintas divisiones operativas, áreas funcionales y procesos relevantes, verificando, al mismo tiempo, la mejor manera de contribuir a mejorar la operación, las finanzas y el nivel de cumplimiento de la Cooperativa.
- La pandemia de la COVID-19 y la crisis económica fueron los indicios de que el entorno empresarial y de riesgos también sería complejo e incierto en el 2021 y en el futuro. Además, las tensiones comerciales y geopolíticas, el resurgimiento de deudas, la disrupción tecnológica, el elevado riesgo cibernético, el escrutinio regulatorio, así como ciertas iniciativas públicas hicieron que los retos para la Cooperativa fueran aún mayores.
- Por ello, se establecieron las prioridades en la agenda del Comité de Auditoría con ese enfoque, ante ese contexto y con base en las perspectivas adquiridas en los años tras anteriores.

## Comité de Evaluación de la idoneidad

### Logros más relevantes

- Seguimiento del desempeño en la atención de cambios, ajustes, consultas e informativos relacionados con el cumplimiento normativo.
- Avance en la identificación, análisis y evaluación de las obligaciones y compromisos de cumplimiento.
- Control de la ejecución de envíos periódicos de información de cumplimiento normativo

- Políticas y procesos de cumplimiento normativo
- Revisión, análisis y atención referente a los comunicados sobre cambios, consultas, solicitudes de información, ajustes relacionados con cumplimiento normativo, a los cuales debe dárseles la atención y seguimiento correspondiente por parte de la Cooperativa.
- Atención de la Auditoría Externa 22-18 de Idoneidad

## Comité de Riesgos

### Logros más relevantes

- Valoración de nuevas metodologías y herramientas por incorporarse en el marco de gestión de los diferentes riesgos.
- Actualización, monitoreo y seguimiento a los Key Risk Indicators (KRI por sus iniciales en inglés, Indicadores Clave de Riesgos), definidos en la declaración de apetito de riesgos de COOPEMEP R.L.
- Monitoreo constante de las exposiciones a riesgos y contraste de dichas exposiciones frente a los límites y alertas tempranas aprobados por el Consejo de Administración y acatarlos acorde al apetito de riesgos de la Cooperativa.
- Actualización de manuales, políticas, metodológicas y procedimientos de los riesgos que se gestionan en la Cooperativa.
- Seguimiento de nuevos indicadores de los diferentes tipos de riesgos y, a su vez, una alineación con el apetito de riesgo institucional.
- Recomendar al Consejo de Administración la aprobación de la actualización de las diferentes metodologías para la gestión de riesgos.
- Analizar y recomendar al Consejo de Administración los

lineamientos estratégicos que la Cooperativa puede adoptar para afrontar situaciones de riesgo relacionadas con cambios en variables de mercado que generen impacto significativo sobre la posición financiera (Plan de Contingencia de Riesgos de Mercado).

- 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.
- Recomendar acciones dirigidas a la Administración, con el fin de gestionar en forma preventiva los diferentes riesgos que se enfrentan.
- Análisis de situaciones de mercado o nuevas directrices y su impacto en la Cooperativa.
- Monitoreo, revisión y recomendación al Consejo de Administración sobre los excesos en los límites y propuestas de planes de acción.
- Dar respuesta y seguimiento a las recomendaciones de la auditoría interna, auditoría externa y acuerdos del Consejo de Administración, relacionados con la gestión integral de riesgos.
- Conocer, y emitir recomendaciones al Consejo de Administración para su aprobación, los resultados del 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 2021, y la propuestas y desarrollo de temas y actividades de capacitación para los miembros

del Comité de Riesgos y funcionarios de la Cooperativa en materia de gestión integral de riegos.

## Comité de Tecnologías de información

### Logros más relevantes

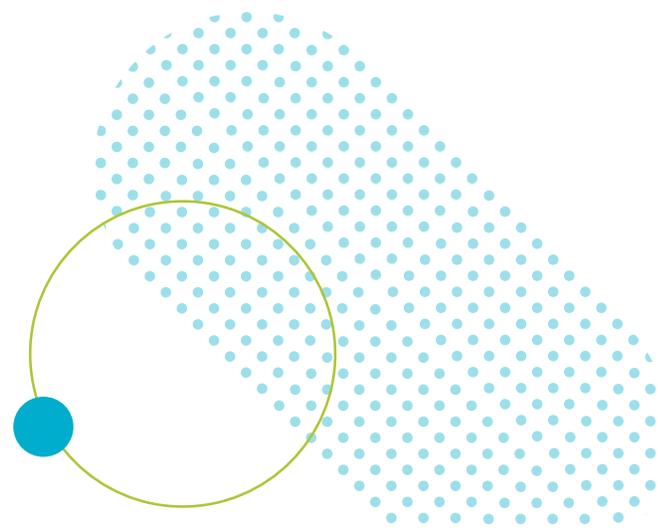
- Se valoraron y recomendaron al Consejo de Administración, durante todo el año, proyectos e inversiones relacionados con tecnologías de información. Entre los más relevantes están el seguimiento al Plan de Acción de la Auditoría Externa de Tecnologías de Información enviado a la SUGEF.
- Presentación del Plan Estratégico de Tecnologías de Información.
- Renovación del “Contrato anual de servicios de consultoría y acompañamiento para el mantenimiento de las actividades del gobierno de tecnologías de información”.
- Revisión de la propuesta para renovación de contrato de mantenimiento de licenciamiento Oracle.
- Atención, revisión y trámite para la renovación de los siguientes contratos:
  - Mantenimiento preventivo UPS y aires del Centro de Datos
  - Monitoreo integral de la plataforma tecnológica
  - Alquiler de enlaces inalámbricos
  - **Software** de seguridad (Antivirus)
  - Garantías infraestructura de seguridad
  - **Outsourcing** oficial seguridad de la información
  - Soporte de redes y telefonía.
  - Telecomunicaciones con el ICE y RACSA.
- Atención, revisión y trámite de la propuesta de adquisición



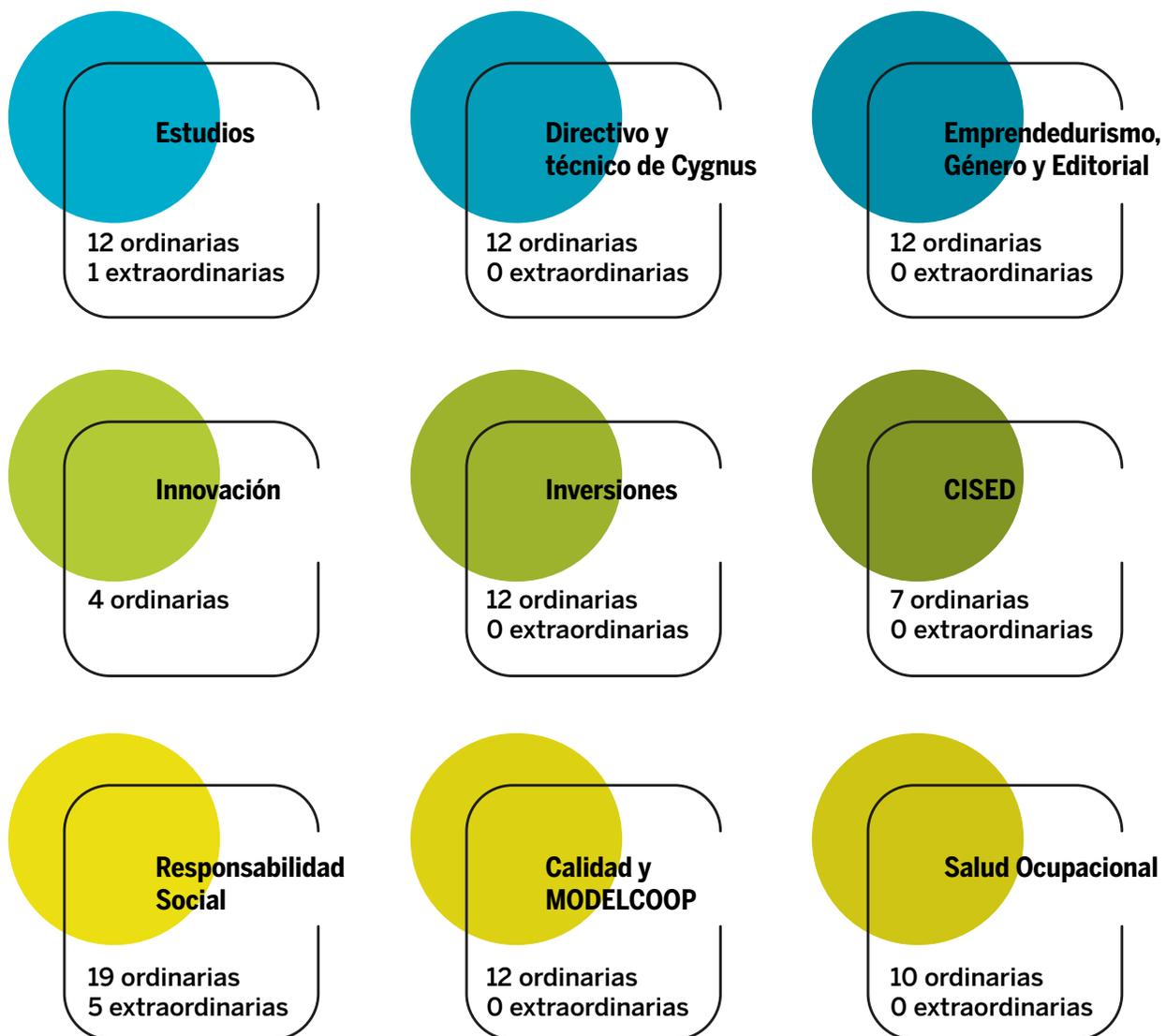
- de **software** para monitoreo de redes y estaciones de trabajo.
- Atención, revisión y trámite de la propuesta de contratación del Proyecto de Monitoreo de la Seguridad SOC.
  - Atención, revisión y trámite de propuesta de renovación de software de mesa de ayuda de tecnologías de información.
  - Atención, revisión y trámite de propuesta renovación de equipos usuario final (contratos leasing), contrato de licenciamiento Microsoft anual, infraestructura de Oracle, infraestructura de servidores y almacenamiento de los dos centros de datos de la Cooperativa.
  - Atención de la solicitud de la Comisión Administrativa para la Actualización del Reglamento de Comité de tecnologías de Información.
  - Se informó durante todo el periodo sobre avances en los siguientes temas:
    - Información periódica al Comité de Informática sobre el avance en las acciones definidas para atender el Proyecto de Monitoreo de la seguridad SOC.
    - Informes periódicos respecto al avance en las acciones definidas en el plan de acción de la Auditoría Externa de SUGEF.
    - Información sobre envío exitoso del perfil tecnológico de COPEMEP R. L.
    - Presentación de resultados obtenidos en la autoevaluación de la gestión de TI remitida a la SUGEF, junto con resultados de la gestión del negocio.
    - Presentación periódica de los principales indicadores de Gestión del Departamento de Tecnologías de Información a los miembros del Comité de TI.
    - 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, tanto como en la comunicación hacia el Consejo de Administración, se cumplieron las normas y políticas establecidas dentro del reglamento y, en todos los casos en que fue necesario y solicitado por los entes de auditoría externa e interna, se incorporaron nuevas cláusulas o correcciones a las existentes, y se remitieron al Consejo de Administración para su análisis y aprobación.



## COMISIONES VARIAS



## Comisión de Estudios

### Logros más relevantes

- Se valoraron y recomendaron al Consejo de Administración, Se apoyó por medio del otorgamiento de becas a las personas colaboradoras que cursen carreras en centros educativos reconocidos por el Ministerio de Educación Pública o sus organismos correspondientes (Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada (CONESUP), Consejo Nacional de Rectores (CONARE) e instituciones nacionales e internacionales), que los faculte para el mejoramiento del desempeño en sus funciones y el desarrollo personal y profesional.
- El monto total que se otorgó por concepto de becas a colaboradores fue de ¢9 040 656,90, originados del presupuesto correspondiente, que disminuyó con respecto al año anterior en un 38 %. Esta disminución sugiere un reto importante para poder incorporar a más personas colaboradoras y directivos en el programa de becas propuesto por la Cooperativa, con el fin de incentivar el desarrollo y crecimiento profesional del personal.
- Revisar, administrar y controlar el presupuesto designado. El saldo del presupuesto de becas al 31 de diciembre del 2021 fue de ¢76 985 914,16.
- Analizar y recomendar la aprobación o no de las solicitudes de beca.
- Confeccionar, actualizar y revisar los expedientes de los becarios.
- Revisar y actualizar periódicamente el Reglamento de Capacitación y Formación de Colaboradores y Dirigentes, así como el contrato de beca de estudios.

- Verificar el cumplimiento del Programa de Estudios del becario.
- Recomendar la apertura de cuentas por cobrar a becarios por incumplimiento de lo establecido en el Reglamento de Capacitación y Formación de Colaboradores y Dirigentes, según corresponda.
- Reconocimiento 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.

## Comité Directivo Proyecto Cygnus

### Logros más relevantes

- Cumplimiento y actualización de los requisitos de la gestión de proyectos.
- Seguimiento a las acciones necesarias, para mantener los avances y compromisos relacionados a los proyectos.
- Promover los procesos requeridos de capacitación y comunicación y cambio para la agilidad y optimización de los resultados.
- Fomentar la mejora continua de los procesos para lograr una mayor competitividad en el mercado.

## Comisión de Emprendedurismo, Género y Editorial

### Logros más relevantes

- Se brindó, principalmente, el acompañamiento de manera virtual. Sin embargo, en acciones coordinadas entre esta

comisión y el área de emprendedurismo, se realizaron capacitaciones virtuales en temas importantes.

- Se logró coordinar con el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), Sede Regional de Heredia, para brindar varios temas importantes a diferentes personas asociadas con COOPEMEP R.L. Se abordaron temas como Taller Innovar en modelo de negocios, en el mes de junio; Taller Planificación estratégica en tiempo de crisis, en el mes de julio; y Técnicas efectivas de ventas, en el mes de agosto.
- En el 2021 se logró participar en las exposiciones de planes de negocios de jóvenes emprendedores, tanto cooperativistas como Incubadoras, en la EXPOJOVEN de manera virtual, y se brindaron 4 premios de ₡50 000,00 a 4 incubadoras ganadores en sus proyectos.
- En el tema de género no se tuvo mayor participación debido a que, por restricciones ligadas a la COVID-19 no han sido posible realizarlas; sin embargo, en las capacitaciones impartidas con convenio con el INA, se logró una alta participación de mujeres interesadas en salir adelante con sus emprendimientos.
- Dentro de las acciones de esta Comisión, se encuentra la parte de Editorial, donde se trabajó en la elaboración de los calendarios de pared y escritorio, y cuadernos corporativos con el tema de plantas medicinales para los que se seleccionaron fotos de vario tipos.
- Se conocieron y revisaron los informes mensuales de Cooperativas Estudiantiles, y se tomaron acuerdos elevados al Consejo de Administración para su ejecución.
- Se atendió a un total de 219 cooperativas estudiantiles, de las cuales 180 mantuvieron ahorros durante todo el año.
- El monto ahorrado durante el año 2021 fue de ₡135 294 410,71 en cuanto al público estudiantil.

• Se brindó apoyo al Área de Emprendedurismo para la realización de los talleres a docentes y estudiantes ligados con las cooperativas estudiantiles. Se organizaron varios talleres:

- **El Poder de Transformación del Clima**, con la participación de 15 personas asesoras de cooperativas estudiantiles del Ministerio de Educación Pública, brindado en el mes de julio, impartido por A&E Soporte Empresarial.
- **Ahorro Cooperativo Estudiantil Escolar y Colegial**, 4 talleres enfocado a los estudiantes y encargados de cooperativas estudiantiles e instituciones para incentivar el ahorro. Con la participación de 185 personas entre estudiantes y docentes, brindados en el mes de agosto y octubre.
- **Liderazgo Emprendedor Cooperativo**, se ejecutaron 6 talleres, enfocados a docentes y estudiantes para incentivarlos a emprender negocios con poder de liderazgo cooperativos. La participación fue de 210 personas, y se llevaron a cabo en agosto, setiembre y octubre.
- **Filosofía y Doctrina Cooperativa**, se desarrollaron cinco talleres, enfocado a estudiantes, encargados de cooperativas estudiantiles e instituciones para aprender y recordar sobre este tema tan importante en el cooperativismo. Participaron 105 personas, y se llevaron a cabo en setiembre y octubre del 2021.
- **Gestión de Proyectos Cooperativos**, se ejecutaron dos talleres, enfocados en estudiantes, encargados de cooperativas estudiantiles e instituciones, para incentivar el desarrollarlo de ideas productivas en su cooperativa estudiantil en forma conjunta y así lograr más ingresos que se ingresarían en las cuentas de la cooperativa o dentro de COOPEMEP R.L. Participación de 121 personas, en octubre del 2021.



- Los talleres fueron impartidos por la señora Sandra Álvarez Oliver de COOPEMEP R.L.
- Se trabajó en la actualización de datos de las cooperativas estudiantiles y en tener una comunicación más estrecha con las cooperativas.

## Comisión de Inversiones

### Logros más relevantes

- Análisis y control de las inversiones, revisión de indicadores financieros y tasas pasivas para recomendar las variaciones de tasas y la valoración de rendimientos.
- Proponer al Consejo de Administración la política de inversiones para la gestión del portafolio de inversiones de la Cooperativa.
- Informe mensual del estado del portafolio de inversiones.
- Elaboración y revisión de la Matriz de Necesidades de Capacitación a los colaboradores involucrados en la administración del portafolio de inversiones en temas relacionados con gestión de carteras de inversión, operaciones bursátiles y riesgos del portafolio de inversiones, entre otros.
- Revisar la política y los procedimientos requeridos para la ejecución de las inversiones.
- Evaluaciones semestrales a los puestos de Bolsa y Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión que se encuentran autorizados, en aspectos como calificación, tiempos de respuesta, rendimientos (variaciones) y servicio para la entidad.
- Refrendo de las actuaciones de la Administración, en lo gestado sobre el portafolio de inversiones de COOPEMEP R.L.
- Análisis del portafolio de inversiones.

## Comité Institucional de Selección y Eliminación Documental (CISED)

### Logros más relevantes

- Durante las sesiones realizadas se revisaron y aprobaron las siguientes tablas de plazos de documentos relacionados con los siguientes elementos:
- Tabla de plazos versión 02 del Área de Central de Llamadas
- Tabla de plazos del Departamento de Servicios Administrativos
- Tabla de plazos del expediente del personal administrado por el Departamento de Recursos Humanos.
- Se procedió con la eliminación de 195 cajas con documentación que había perdido su vigencia administrativa-legal.
- La coordinación de Gestión Documental impartió dos talleres para las personas encargadas de la custodia, traslado y eliminación documental en los distintos departamentos de la Cooperativa, se creó material explicativo, así como un oficio con los pasos a seguir para la utilización de las tablas de plazos y para proceder con una eventual eliminación.

## Comisión de Responsabilidad Social

### Logros más relevantes

- Actualización y modificación del Reglamento del Fondo de Ayuda Social.
- Actualización del Formulario “Tabla de Valoración para ayuda FAS”.
- Actualización y modificación del procedimiento de donaciones.

- Actualización y modificación del Reglamento del Fondo Mutual.
- Respuesta oportuna ante la situación socioeconómica y la afectación que se presentó a causa de las condiciones climáticas en diferentes zonas del país.
- Análisis y aprobación de casos referidos por sucursales.
- Consultas legales, con el propósito de sustentar criterios.
- Donaciones para diferentes entidades gestionadas por las personas asociadas.
- Realización de diversas campañas externas e internas dirigidas a la base asociativa.
- Análisis, verificación y recomendación razonable de la ejecución presupuestaria de las reservas de los Fondos Mutual, Donaciones y Fondo de Ayuda Social (en adelante FAS).
- A raíz de la situación mundial por la COVID-19, hecho en que la Cooperativa se ve implicada en cuanto a la reducción de los costos, se decidió cancelar el certificado ISO 9001:2015.
- Se extendió la auditoría externa de MODELCOOP para el 2022; se mantiene y se autoriza el uso de la marca 2021.
- Se ejecutaron acciones por parte del Área de Negocios para minimizar los porcentajes de error de los productos y servicios ofrecidos.
- Se implementó un nuevo enfoque para las contralorías con el Área de Gestión de la Eficiencia que permite optimizar el trabajo de las contralorías de forma integral con el fin de que los procesos agreguen valor y sean de mejora continua.
- Reconocimiento de certificación de Carbono Neutralidad 2021 del Programa País Carbono Neutralidad 2.0 MINAE.
- Participación en el Programa Bandera Azul, desempeñando educación ambiental y acciones para mitigar y reducir el impacto climático.
- Reconocimiento por parte de la CNFL como Empresa Distinguida en Eficiencia Energética 2021.
- Seguimiento de la mejora continua de los procesos relacionados con el servicio brindado a la persona asociada a través de la optimización de los procesos internos.

#### CASOS ANALIZADOS REFERIDOS POR SUCURSALES (Vistos en Comisión)

TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD CASOS
FAS	47
Fondo Mutual	13
FAS 2	7
Donaciones	3
<b>Total</b>	<b>70</b>

## Comisión de Calidad y MODELCOOP

### Logros más relevantes

- 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.

## Comisión de Salud Ocupacional

### Logros más relevantes

- Se observó el mejoramiento del medio ambiente de trabajo e implementación de una cultura de prevención en armonía laboral, que promueva un estilo y calidad de vida saludable de las personas trabajadoras.



- Gestión e información relevante de la salud preventiva a funcionarios.
- Identificación de las condiciones de riesgo e información a los responsables mediante acuerdos escritos para la atención y corrección de los aspectos pertinentes.
- En conjunto con el Área de Salud Ocupacional se llevaron a cabo diferentes actividades para el bienestar físico, mental y social de las personas colaboradoras en el ambiente laboral.
- Donación y compra de equipo al Área de Salud Ocupacional para disminuir las condiciones de riesgo en el ambiente laboral y cumplir los requerimientos normativos.
- Actualización del Reglamento Interno de la Comisión de Salud Ocupacional.
- Realización de diversas campañas y charlas internas de información esencial de salud.
- Seguimiento al proceso de los casos COVID-19 y vacunación de las personas colaboradoras y directivas de la Cooperativa.
- Vigilancia para que el Área de Salud Ocupacional cumpla con las disposiciones legales, reglamentarias y cualquier disposición sobre salud ocupacional.
- Notificación por escrito a los responsables de cada área o departamento, sobre las condiciones de riesgos que se hayan identificado para su debida corrección.
- Solicitud, cuando así lo requiera, de la copia de las estadísticas de accidentabilidad y de los informes de investigación de accidentes y enfermedades, que ocurran en el centro de trabajo.
- Elaboración de un informe anual de las acciones desarrolladas por la Comisión, utilizando para ello el formato propuesto por el Consejo Nacional de Comisiones de Salud.
- Colaboración con la organización en actividades de información y motivación, sobre la prevención de los riesgos laborales.
- Confirmación del cumplimiento de los protocolos establecidos, mediante el control y seguimiento de los casos COVID-19 identificados como consecuencia de la pandemia.
- Asegurar la actualización de los protocolos acordes con los lineamientos emitidos por las autoridades de salud de Costa Rica.
- Seguimiento de los casos COVID-19 reportados de colaboradores y dirigentes, de acuerdo con el protocolo establecido en coordinación con la médica de empresa.
- Control del estado de vacunación de los colaboradores y dirigentes y seguimiento del proceso y avance de la vacunación.
- Mantener un estado de alerta ante incidentes de emergencia que se presenten con el personal.
- Informar permanente al personal de la Cooperativa sobre temas de salud preventiva.
- Organización de actividades de salud mental de forma preventiva para identificar detonantes y evitar enfermedades o trastornos en los colaboradores.
- Trabajo conjunto con el Área de Salud Ocupacional para brindar apoyo, compra de equipo u otra necesidad que se requiera para ofrecer un mejor servicio y atención al personal.

# Balance Social Cooperativo

Cumplimiento de la esencia y la identidad de la Cooperativa es la puesta en práctica de valores y los principios cooperativos.

## BALANCE SOCIAL COOPERATIVO 2020- 2021

PRINCIPIOS COOPERATIVOS	AL 31 DE DICIEMBRE 2020	AL 31 DE DICIEMBRE 2021
<b>Principio I. ADHESIÓN ABIERTA Y VOLUNTARIA</b>		
Total de personas asociadas al 31 de diciembre	18 109	16 824
Ingreso de nuevos asociados	2590	1133
Renuncias de personas asociadas en el período	2051	1800
<b>Cambios de estado de la membresía</b>		
Renuncias	2051	1800
Expulsiones	0	0
Fallecimiento	144	151
Suspensiones	0	3
<b>COMPOSICIÓN DE LA MEMBRESÍA SEGÚN GÉNERO Y ESTADO CIVIL</b>		
Hombres	7120	6708
Mujeres	10603	9720
Instituciones-personas jurídicas	386	396
Total	18 109	16 824
<b>Hombres</b>		
Casado	3393	3260
Divorciado	636	609
Soltero	2 226	2053
Unión Libre	737	657
Viudo	128	129
<b>Mujeres</b>		
Casada	4360	3936
Divorciada	1637	1504
Soltera	3396	3149
Unión Libre	578	527
Viuda	632	604
<b>Principio II. CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS ASOCIADOS</b>		
<b>PARTICIPACIÓN EN ASAMBLEAS</b>		
Reuniones Regionales	0	0
Personas delegadas propietarias y suplentes presentes en Asamblea Ordinaria	0	0
Personas asociadas presentes en Asamblea Ordinaria	0	0
Inversión en Asamblea Ordinaria	0	0



<b>PRINCIPIOS COOPERATIVOS</b>	<b>AL 31 DE DICIEMBRE 2020</b>	<b>AL 31 DE DICIEMBRE 2021</b>
Inversión en Reuniones Regionales	5 294 433	12 257 920,46
Total de inversión	5 294 433	12 257 920,46
<b>ACCESO A CARGOS DIRECTIVOS Y ELECTORALES</b>		
Consejo de Administración:	9	8
Hombres	6	6
Mujeres	3	2
Plaza Vacante	0	0
Comité de Vigilancia:	5	5
Hombres	1	1
Mujeres	4	4
Comité de Educación:	5	5
Hombres	1	1
Mujeres	4	4
Tribunal Electoral:	3	3
Hombres	2	2
Mujeres	1	1
Total hombres	10	10
Total mujeres	12	11
<b>Principio III. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS</b>		
Excedentes netos del período.	¢891 220 298	¢1 008 610 119
<b>AYUDAS DE BIENESTAR SOCIAL</b>		
Subsidio Médico	¢92 352 896	¢88 084 886,65
Subsidio en caso especial	¢7 038 858	¢21 239 387,89
Becas para hijos / nietos de asociados	¢31 905 000	¢39 240 000,00
<b>FONDOS CREADOS POR ASAMBLEA</b>		
Fondo de Ayuda Social Fas 1	¢100 326 000,00	¢137 826 190,84
Fondo de Ayuda Social Fas 2-Exámenes médicos y cirugías.	¢101 202 261,63	¢97 599 455,09
Fondo de Mutual	¢119 175 000	¢140 275 000,00
<b>FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL</b>		
Reservas de Educación	¢59 454 818,77	¢88 909 274,04
Reservas de Bienestar Social	¢130 191 292,00	¢154 929 481,60
Fondo de Contingencia	¢1 378 575 635,00	¢1 065 906 148,24
Reserva Legal	¢160 998 230,00	¢181 950 429,00

<b>PRINCIPIOS COOPERATIVOS</b>	<b>AL 31 DE DICIEMBRE 2020</b>	<b>AL 31 DE DICIEMBRE 2021</b>
Reserva de Fortalecimiento Patrimonial	¢160 998 230,00	¢181 950 429,00
<b>CIERRE ANUAL DE CAPITAL SOCIAL Y FONDO DE DESARROLLO</b>		
Fondo de Desarrollo Social (FODE)	¢506 329 149,16	¢470 623 821,27
Capital Social	¢18 779 324 052,68	¢18 861 829 275,52
<b>DEVOLUCIONES DE CAPITAL SOCIAL Y FONDO DE DESARROLLO</b>		
Fondo de Desarrollo Social (FODE)	¢79 633 136,57	¢84 344 950,27
Capital Social	¢1 888 399 318,79	¢2 007 709 375,32
<b>OTROS:</b>		
Donaciones	¢2 904 450,12	¢1 710 525,92
TOTAL PARTICIPACIÓN ECONÓMICA	¢23 595 903 879	¢23 473 853 830
<b>Principio IV. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA</b>		
Inversión y asesorías en Riesgos	¢36 971 657,67	¢10 507 123,90
Inversión y asesorías en Cumplimiento	¢3 601 199,55	¢3 565 084,00
Inversión y asesorías en Tecnologías de Información	¢24 714 719,94	¢22 920 368,94
Inversión y asesoría en Modelcoop	¢3 487 745,00	\$6670
Inversión y asesoría en Calidad	¢6 709 582,00	0
Inversión y asesorías externas	¢181 372 195,11	189 637 524,25
Aportes a la SUGEF	¢2 358 193,30	5 789 532,88
TOTAL INVERTIDO	¢259 215 292,57	¢232 419 633,97
<b>Principio V. EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN</b>		
<b>CANTIDAD DE PERSONAS CAPACITADAS</b>		
Becas otorgadas a funcionarios y dirigentes	100	59
Becas otorgadas a hijos y nietos de asociados	220	218
Capacitaciones ( Reserva de Educación)	26	11
Funcionarios graduados con beca Cenecoop. (40% del 2,5% exc.)	0	2
Capacitaciones brindadas al personal	96	110
Capacitaciones brindadas a personas asociadas	231	237
Capacitaciones brindadas a cuerpos directivos	7	12
<b>MONTO INVERTIDO EN CAPACITACIONES</b>		
Becas otorgadas a funcionarios	¢14 684 214,19	¢9 040 656,90
Becas otorgadas a hijos y nietos de asociados	¢31 635 000	¢39 240 000
Capacitaciones brindadas al personal	¢18 495 765,00	¢33 557 417
Capacitaciones brindadas a personas asociadas	¢8 128 328	¢7 799 326
Capacitaciones brindadas a cuerpos directivos	-	-
TOTAL MONTO INVERTIDO	¢54 447 542	¢89 637 400



PRINCIPIOS COOPERATIVOS	AL 31 DE DICIEMBRE 2020	AL 31 DE DICIEMBRE 2021
<b>MONTO INVERTIDO EN INFORMACIÓN</b>		
TOTALES (GASTO PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD)	¢189 828 082,65	¢114 806 398,48
<b>Principio VI. COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS</b>		
Participación en otros órganos de integración	6	6
Representantes en el INA	1	1
Representantes Banco Popular y de Desarrollo Comunal	3	3
Cantidad de Cooperativas Estudiantiles	220	221
Cantidad de estudiantes asociados a las Cooperativas Estudiantiles	27 488	28 622
<b>APORTES POR LEY Y/O AFILIACIÓN</b>		
Cantidad de Donaciones	66	36
CANAESS	¢10 000	¢10 000
CATSA	¢5 516 999	¢5 516 999
CCC-CA	¢1 982 741,20	¢6 205 409
CENECOOP R.L. (aporte por Ley 2,5 %)	¢51 364 669,45	¢39 194 199
CONACOOOP	¢20 545 867,79	¢15 677 679
COOPESEC	¢20 000	¢20 000
FECOOPSE	¢10 272 933,89	¢26 305 295
HOTEL DEL SUR	¢2 000 000	¢2 000 000
SCL SOCIEDAD COOPERATIVA R.L.	¢100 503 127	¢100 503 127
UNACOOOP R.L.	¢6 915 737,89	¢5 938 840
URCOOPA R.L.	¢589 299	¢877 000
URCOGUA R.L.	¢839 299,00	¢640 000
UNCOSANTOS R.L.	0	¢600 000
UNCOOSUR	0	¢700 000
TOTAL INVERTIDO EN APORTES	¢200 560 674	¢208 418 54

PRINCIPIOS COOPERATIVOS	AL 31 DE DICIEMBRE 2020	AL 31 DE DICIEMBRE 2021
<b>Principio VII. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD</b>		
Donaciones a instituciones educativas	¢1 297 064	¢1 710 525,92
Gestión Ambiental	¢2 970 592	¢3 825 787
Total compromiso con la comunidad	¢4 267 656	¢5 536 313
Empleo generado según género:	216	192
Hombres	115	95
Mujeres	101	97
<b>UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>		
<b>Captación de recursos</b>		
Ahorro a la vista	¢2 349 716 859	¢2 970 392 240,56
Ahorro a plazo fijo	¢1 172 549 299	¢2 201 028 585,24
Certificados de Ahorro Cooperativo	¢43 335 845 735	¢45 795 927 057,61
<b>Créditos otorgados</b>		
Crédito personal	¢13 398 820 497	¢19 544 006 294
Crédito hipotecario	¢12 386 537 010	¢12 533 710 148
Crédito refundición	¢62 466 147 754	¢55 483 256 896
Crédito sobre aportes-inversiones	¢1 457 058 366	¢1 400 115 187
Crédito Capital de Inversión (microempresa)	¢138 018 580	¢108 048 656
<b>Cantidad de créditos otorgados</b>	<b>14 404</b>	<b>12 621</b>
<b>TOTAL DE RECURSOS QUE SE DESTINAN AL BALANCE SOCIAL</b>	<b>¢24 119 689 476</b>	<b>¢24 022 123 644,81</b>

FONDO	CANTIDAD	MONTO	PROPORCIÓN EN CANTIDAD	PROPORCIÓN EN COLONES
Fondo de Ayuda Social	1753	¢106 550 000,00	20,59 %	21,66 %
Exámenes médicos	1803	¢97 339 165,83	21,18 %	19,79 %
Subsidio médico	3924	¢88 084 886,65	46,09 %	17,91 %
Fondo Mutual Pariente	405	¢69 000 000,00	4,76 %	14,03 %
Fondo Mutual Hermanos	195	¢18 650 000,00	2,29 %	3,79 %
Fondo Mutual Asociados	108	¢50 000 000,00	1,27 %	10,17 %
Subsidios casos especiales	71	¢21 239 387,89	0,83 %	4,32 %
Becas	218	¢39 240 000,00	2,56 %	7,98 %
Donaciones	36	¢1 710 525,92	0,42 %	0,35 %
<b>TOTALES</b>	<b>8513</b>	<b>¢491 813 966,29</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>



## FISCALIZACIÓN, CONTROL Y AUDITORÍA

### Informe de Gestión Integral de Riesgos

En un mundo en constante cambio, en el que para continuar es necesario adaptarse y ser resilientes, la gestión de riesgos ha dejado de verse como un área dedicada solo al cumplimiento normativo y las instituciones la consideran hoy un elemento estratégico para la continuidad y sostenibilidad de los negocios.

Como resultado del entorno que vivimos, producto de la pandemia y condiciones económicas, las organizaciones han experimentado diversos cambios y se han expuesto a riesgos diferentes a los que ya existían.

Además de contribuir con la continuidad y sostenibilidad de los negocios, la gestión de riesgos representa otros beneficios y ventajas para las organizaciones. Dentro de los principales se destacan:

- Facilidad para la toma de decisiones oportunas.
- Cumplir objetivos estratégicos con menores riesgos.
- Reducir pérdidas.
- Proteger el Patrimonio y la reputación de las entidades.
- Tener un proceso bien diseñado y eficaz para la gestión de riesgos, que sea proactivo y no reactivo, de tal forma que no solo le permita identificar y tratar los riesgos, sino que, además, posibilite la predicción y el cálculo del potencial daño. Es, en definitiva, un proceso crucial para las organizaciones.

En nuestra Cooperativa constantemente se brindan todas aquellas herramientas, informes, alertas tempranas y



**Licda. Yessenia Chaves Vásquez**  
**Jefa de Gestión Integral de Riesgos**

capacitaciones que faciliten la adecuada gestión de los riesgos y la oportuna toma de decisiones; asimismo, que nuestros colaboradores tengan el conocimiento necesario para identificar, medir y comunicar todo lo que atañe en sus procesos y el entorno que los 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 deben de comunicarse en forma oportuna a la Administración.

## Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2021

Dentro de las principales actividades y proyectos desarrollados en el período 2021 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 presentaron los diferentes informes al Comité de Riesgos para valorar las exposiciones a los riesgos de acuerdo con la periodicidad establecida, y también para el seguimiento constante del comportamiento de las principales variables macroeconómicas y sociopolíticas y su posible impacto en la Cooperativa.
2. Implementación de la metodología de Riesgo Estratégico: basados en el Plan Estratégico Institucional, se han realizado sesiones de trabajo con las diferentes áreas para identificar los diversos riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos, así como su gestión correspondiente.
3. Identificar oportunidades de mejora e implementación en la gestión relacionada con el riesgo de liquidez: durante

el período 2021 se fortaleció el modelo de gestión de riesgo de liquidez, a partir de un diagnóstico que permitió identificar oportunidades de mejor y posteriormente la implementación de acciones para lograr cerrar las brechas existentes.

4. Actualizar valor del umbral y valorar cambios en nivel de riesgo operativo: dentro de los elementos de la gestión de riesgo operativo se encuentra la definición de umbral que facilite a la entidad la priorización de la gestión y la categorización de incidentes según impacto, como parte de las mejoras.
5. Implementación de cambios regulatorios y nuevas normativas: en los últimos años se ha promovido por parte del regulador diversos ajustes en las normativas existentes y nuevas regulaciones que las instituciones debemos implementar y ajustar internamente con el fin de cumplir con lo normado.
6. Digitalización del Árbol de Llamadas de Continuidad del Negocio: durante el período 2021 se trabajó en digitalizar el Árbol de Llamadas de Continuidad del Negocio.
7. Revisión, actualización y calibración de los diferentes modelos: como parte del proceso de mantenimiento de la gestión de riesgos, se llevaron a cabo revisiones 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 caso de ser necesario, que ayuden a la alta Administración en la toma de decisiones.
8. Ejecución los programas de las capacitaciones en materia de riesgos: todos los años se diseñan programas de capacitación en materia de riesgos y continuidad del negocio con el objetivo de reforzar conocimientos y



fortalecer habilidades de todo el personal para gestionar responsablemente los diversos riesgos a los cuales está expuesta la entidad.

9. Seguimiento a la gestión de Continuidad del Negocio: se continuó 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); también se desarrolló el Plan Anual de Capacitación, Concientización y Difusión, junto con el Plan Anual de Pruebas.
10. Incremento de la Madurez del Metodología de Riesgo de TI. Se trabajó con un asesor externo en la valoración de la metodología y proceso de gestión de riesgo tecnológico y la implementación de mejoras que permitan un mayor nivel de madurez.
11. Proceso de Calificación de Riesgo: se mantuvo, por tercer año consecutivo, el proceso de calificación de riesgo institucional, que brinda a nuestras personas asociadas, proveedores y público en general garantía y solidez de una administración responsable basada en riesgos.
12. Seguimiento a los Key Risk Indicators (KRI por sus iniciales en inglés, Indicadores Calve de Riesgos): se realizó el debido seguimiento a los diferentes indicadores de riesgos definidos en la declaración de apetito de riesgos de COPEMEP R.L.
13. Implementación de sitio alternativo de operaciones: como parte de la gestión de la continuidad del negocio, se trabajó en la definición e implementación de un sitio alternativo de operaciones que permita ante un evento disruptivo llevar a cabo estrategias de recuperación de los procesos críticos.



**Licda. Carmen Valverde Vizcaíno**  
**Oficial de Cumplimiento Titular**

## INFORME DE LA OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO

La legitimación de capitales y el manejo de fondos para el financiamiento del terrorismo, constituyen los fenómenos ilícitos que más afectan al sistema financiero y a la economía de un país.

Con el objetivo de cumplir con las regulaciones establecidas en el Acuerdo SUGEF 12-10, la Oficialía de Cumplimiento vigila el acato de las políticas y procedimientos en materia de legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo. Sobre este particular, se muestran los mayores logros durante el año 2021:

1. Seguimiento y actualización integral de la Matriz de Riesgo Institucional y Matriz de Riesgo Cliente en conjunto con el Departamento de Gestión Integral de Riesgos, que incorpora la medición del riesgo de legitimación y los planes de acción para su gestión en la Cooperativa.
2. Campaña 2021 "BOC Boletín de la Oficialía de Cumplimiento – Todo lo que necesitas saber", así como boletines informativos con noticias nacionales e internacionales en materia de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, enfocados para la gestión de prevención en las labores diarias de las personas colaboradoras y directivas de la Cooperativa.
3. Procesos de capacitación para todo el personal de la institución para la prevención en Legitimación de Capitales que abarca la actualización de conocimientos y la revisión de las nuevas regulaciones establecidas en el Acuerdo SUGEF 12-21 y el Acuerdo SUGEF CICAC 35-21 que corresponde a la implementación del expediente único para todo el sector financiero - Política Conozca a su Cliente.
4. Acompañamiento en la mejora de los procesos de actualización de datos de la persona asociada en conjunto con el Departamento de Negocios y Mercadeo y Servicios Solidarios.
5. Presentación de informes al Comité de Cumplimiento y a la Gerencia General de forma trimestral sobre los asociados que cambian su calificación de riesgo.



- 
6. Presentaciones semestrales al Consejo de Administración y al Comité de Cumplimiento sobre las labores y principales logros realizados por la Oficialía de Cumplimiento.
  7. Emisión de recomendaciones y controles para la prevención de la legitimación de capitales y financiamiento de terrorismo, esto en apego a lo solicitado por la normativa SUGEF 12-10 - Política Conozca su Cliente de los diferentes productos o servicios que ofrece la Cooperativa vinculados con las personas asociadas como los siguientes:
    - Productos y servicios relacionados con las personas asociadas menores de edad.
    - Medición del alto nivel de integridad de la persona colaboradora y dirigente.
    - Análisis para la determinación de criterios de altos flujos de efectivo.
    - Proceso de actualización de datos de las personas asociadas.
    - Productos y servicios relacionados con las personas asociadas inversionistas.
    - Revisión y análisis de la gestión de información desde el proceso de afiliación.
    - Análisis de la gestión de créditos colocados durante el año.
    - Análisis de los cambios en la calificación de los asociados con énfasis en los de categoría de riesgo alto.
  8. Remisión en los tiempos establecidos de la información requerida por Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) mediante XML para las operaciones en efectivo y múltiples, la información trimestral correspondiente a legitimación base riesgos, y la información requerida por el Ministerio de Hacienda relacionada a los asociados FATCA (*Foreign Account Tax Compliance Act*) y CRS (*Common Reporting Standard*).
  9. La Oficialía de Cumplimiento ha participado en el análisis e implementación de nuevos productos y servicios en los cuales la Cooperativa ha incursionado, algunos de ellos se detallan a continuación:
    - Tarjeta de crédito
    - Remesas en dólares
    - Compra y venta de dólares
    - SINPE Móvil
    - Productos de captación en dólares
  10. Ejecución de otras actividades establecidas en el Plan Anual Operativo de la Unidad de Cumplimiento:
    - Revisión de documentación interna en cumplimiento de lo establecido en la Ley 7786 y sus reformas y la Normativa SUGEF 12-10
    - Monitoreo de Transacciones de los productos, servicios y canales que ofrece la Cooperativa, para el año 2021 se generaron 10 012 alertas atendidas y justificadas.
    - Monitoreo de personas expuestas políticamente según el artículo 15 y 15 bis de la Ley 7786
    - Comunicación efectiva con la Superintendencia de Entidades Financieras (SUGEF) y el Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD)
    - Atención a operaciones inusuales y sospechosas
- Para la Oficialía, la gestión de vigilar el origen lícito de los recursos de nuestros asociados e inversionistas es importante para salvaguardar el buen nombre de COPEMEP R.L. y sus intereses. Así las cosas, la Oficialía de Cumplimiento se compromete a reportar todas aquellas operaciones relacionadas con la legitimación de capitales y financiamiento de terrorismo, así como a establecer recomendaciones y controles para lograr mitigar riesgos asociados al blanqueo de capitales en los productos y servicios de la Cooperativa.

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

La auditoría interna es una actividad independiente, objetiva y asesora, que da valor agregado y mejora las operaciones, contribuyendo con el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Aporta un enfoque sistemático y profesional que le permite evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gestión de riesgos, de control interno y de gobernanza, al proporcionar una garantía razonable de que la actuación de la alta Gerencia y sus colaboradores se ejecutan conforme al marco legal y técnico y a las sanas prácticas, de conformidad con lo que establece el artículo 38 del Acuerdo SUGEF 16-16 del Reglamento sobre Gobierno Corporativo.

### Detalle del funcionamiento o responsabilidades

- I. Verificar el cumplimiento, la validez y la suficiencia del Sistema de Control Interno de su competencia institucional, informar de ello y proponer las medidas correctivas que sean pertinentes.
- II. Verificar que la Administración Activa tome las medidas de control interno señaladas por la Auditoría Interna; asimismo, examinar regularmente la operación efectiva de los controles críticos de los procesos de los departamentos, áreas, unidades o equivalentes.
- III. Asesorar en materia de su competencia al órgano de dirección del cual depende; además, advertir a los órganos pasivos fiscalizados sobre las posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones, cuando sean de su conocimiento.
- IV. Autorizar, mediante razón de apertura, los libros de actas que deban llevar los órganos sujetos a su competencia institucional y otros libros que, a criterio de la auditora interna, sean necesarios para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.



**MSc. Vanessa Cambronero Cerdas**  
**Auditora Interna**



- V. Preparar los planes de trabajo basados en riesgos, de conformidad con los lineamientos que establecen las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.
- VI. Elaborar un informe anual de la ejecución del plan de trabajo y mensual del estado de las recomendaciones de la auditoría interna; en el caso de las recomendaciones, oportunidades de mejora y seguimiento a las situaciones identificadas en períodos anteriores de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y de los despachos de auditores externos; en los últimos dos casos, cuando sean de su conocimiento, sin perjuicio de que se elaboren informes y se presenten al órgano de Dirección cuando las circunstancias lo ameriten.
- VII. Mantener debidamente actualizado el Reglamento de la Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna.
- VIII. Dar a conocer al órgano de Dirección y Comité de Auditoría, el plan de trabajo anual y sus modificaciones.
- IX. Canalizar y atender debidamente las denuncias recibidas sobre presuntos hechos irregulares cometidos por algún colaborador, asociado, proveedor externo o un tercero.

### Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2021

Partiendo de un correcto conocimiento organizacional de la Cooperativa, se realizaron 41 fiscalizaciones de cara al Plan Anual de Auditoría Interna Basado en Riesgos, se proporcionó un aseguramiento crítico y asesoramiento al Consejo de Administración y alta Gerencia sobre el cambiante panorama de riesgos y el sistema de control interno, así como a anticipar los riesgos emergentes en la respuesta.

### Recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la Cooperativa

Como consecuencia de la pandemia en la palestra mundial, se pone de manifiesto que, por primera vez, uno de los cinco riesgos más relevantes identificados es la continuidad de negocio, gestión de crisis y respuesta a los desastres, que se torna en un asunto crítico para las funciones de auditoría, al menos, para los tres próximos años.

Por nuestra experiencia y análisis de tendencias consideramos que, incluso, podría convertirse en un riesgo “estructural” en el futuro, al igual que otros emergentes, como el cambio climático, por la repercusión en los tiempos actuales de incertidumbre. Además de riesgos recurrentes como la ciberseguridad y la seguridad del dato, cambios en regulaciones y leyes, disrupción digital, nueva tecnología e inteligencia artificial, capital humano, diversidad y gestión del capital. Si nos fijamos, resulta curioso que esos cuatro riesgos específicos, podrían incluirse dentro del paraguas de continuidad de negocio y resiliencia operativa en el sentido amplio y estratégico del término, dado que involucra aspectos de tecnología, colaboradores, operaciones por el impacto regulatorio e infraestructuras.

La auditoría interna debe comprender este cambio en el mundo exterior, analizar cómo cree que la Cooperativa se está adaptando a estas presiones e identificar qué tan eficazmente se están gestionando los riesgos asociados. Asimismo, los aspectos más críticos dentro de los sistemas de continuidad de negocio que destacan son el incremento de las regulaciones “sostenibles”, las tensiones en la cadena de suministro, la “fatiga” de la fuerza laboral y la erosión cultural, así como la salud y seguridad con la amenaza aún de la COVID-19 (y a nuestro modo de entender, extensiva a cualquier otro fenómeno similar relacionado con la salud).

## RECOMENDACIONES EMITIDAS POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN NECESARIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA COOPERATIVA

- Asegurar que el marco de gestión de las diferentes áreas de la institución sea en relación con la gestión integral de riesgos y el apetito de riesgos establecido.
- Continuar velando por el cumplimiento estricto de los cambios normativos propuestos por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), sin dejar de lado las necesidades de las personas asociadas.
- Continuar con el monitoreo de la cartera de crédito e inversión, dadas las condiciones del ambiente político y macroeconómico del país y sus posibles efectos.
- Reforzar la cultura de gestión de riesgos en la entidad con especial enfoque a un fortalecimiento en la gestión preventiva de los diversos riesgos a los que se está expuesta.
- Evaluar la estructura de gestión integral de riesgos en la institución, con el fin de trabajar en las oportunidades de mejora según corresponda.
- Promover el acercamiento de nuevos miembros de otras entidades para el incremento de la base asociativa.
- Promover el sentido de propiedad y pertenencia en todas las personas asociadas, mediante el involucramiento en las diferentes actividades y la vivencia de los valores cooperativos e institucionales, así como la participación en los comités de apoyo en cada una de las sucursales, en los procesos democráticos toma de decisiones como la elección de delegados, asambleas, entre otros.
- Continuar con las gestiones necesarias para que las deducciones de las obligaciones contraídas por las personas asociadas, y que son atendidas mediante el rebajo del Ministerio de Hacienda, se cumplan al tenor de lo establecido por la Ley.
- Que la Administración continúe con el monitoreo de los gastos y de la morosidad. Continuar con la adecuada gestión del Marco de Gestión de Tecnologías de la Información (TI) aprobado por el Consejo de Administración, y de los procesos seleccionados.
- Continuar con el seguimiento constante, según sea ejecutado, sobre la estructura del portafolio de inversiones, en busca de los mejores rendimientos al menor riesgo, para la Cooperativa, siempre que los compromisos sobre la cartera, normativa relacionada y ofertas del mercado lo permitan.



## CONCLUSIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN SOBRE EL PERIODO 2021

- Hemos cumplido con el logro de los objetivos estratégicos, así como la modernización de nuestras operaciones, el desarrollo de nuevos productos en procura de brindar los mejores servicios para cada una de las personas asociadas a COPEMEP R.L.
- Continuamos siendo consecuentes con nuestra responsabilidad de trabajar por el desarrollo y el engrandecimiento de nuestra institución, mediante la diversificación de productos y servicios.
- En coordinación con la Administración, constantemente se han realizado todas las acciones necesarias para lograr que los resultados sean positivos, fortaleciendo el patrimonio, obteniendo mayor rentabilidad y solvencia económica y financiera.
- Hemos gestionado la proyección social a la comunidad ejecutando diversas actividades.
- Hemos procurado una mejora sustantiva en la atención a las personas asociadas, desarrollando y fortaleciendo los controles internos, y la realización de capacitaciones en temáticas de Finanzas, Riesgo, Ley 8204, sistemas de gestión, Ley FATCA.
- Seguimos fomentando la mejora continua de los procesos y servicios para que sean más ágiles e innovadores y creen valor a los colaboradores, asociados y para la competitividad del mercado.

*Continuamos trabajando por el progreso y el desarrollo de la solidez y la sostenibilidad financiera, agradecemos el trabajo realizado por las personas, integrantes de los Órganos Sociales, Comités de Apoyo, Tribunal Electoral, a nuestro equipo de trabajo que se conforma por los colaboradores que son el pilar en engranaje de esta Cooperativa.... Gracias por cada esfuerzo por ese compromiso con la calidad con el servicio a las personas codueñas de la Cooperativa, por su capacidad de adaptación a estos grandes cambios que trajeron consigo grandes retos... que juntos logramos superar...*

*A los que hoy ya no nos acompañan, pero dieron lo mejor para la organización, gracias.*

## Mensaje de la Gerencia

Para la Gerencia y las áreas administrativas y de negocio de COPEMEP R.L., es de gran satisfacción saludarlos y presentar los resultados de la gestión que, mediante el apoyo y trabajo en equipo de la dirigencia, funcionarios y de las personas asociadas a esta noble institución, se lograron durante el año 2021.

Antes de conocer los resultados obtenidos por la Cooperativa al finalizar este periodo, debemos ubicarnos en el contexto mundial: los grandes retos que enfrentamos a nivel internacional y local se han agravado por la emergencia sanitaria que, desde el 2020, trajo la pandemia por la COVID-19. Esta situación no ha hecho más que acentuar las brechas que tenemos los países en materia de economía, salud y bienestar social. Es claro que la pandemia le ha producido a la humanidad, y principalmente a las naciones en desarrollo, un retroceso en todas aquellas áreas que están vinculadas con el desarrollo humano, efectos que podrían agravarse en el mediano y largo plazo ante una amenaza que aún está vigente y que requiere de acciones inmediatas y conjuntas para neutralizar sus impactos y avanzar en el camino de la recuperación económica, social y ambiental.

Costa Rica no ha escapado a los diversos impactos provocados por la pandemia, cuya consecuencia más dolorosa está relacionada con la pérdida de vidas humanas, ni de la huella que sus diversos efectos económicos y sociales han dejado en el bienestar de las familias costarricenses. En este contexto, se debe reconocer que las políticas públicas que el Estado Costarricense implementó hicieron que los efectos epidemiológicos no fueran más graves, como sí ocurrió en otros países de la región.



Por otro lado, a pesar de los numerosos impactos en sectores como la economía y la producción, el país logró apoyarse en las zonas francas y en la aplicación de una política de austeridad fiscal, que facilitó las condiciones crediticias para las personas, familias y empresas. El Banco Central logró, por medio de sus intervenciones, mantener una estabilidad cambiaria, mientras que el Gobierno generó los acuerdos necesarios con las diferentes bancadas políticas y con los poderes de la República para aprobar y aplicar acciones concretas que permitieran enfrentar la crisis.

Al término del año 2021, Costa Rica experimenta, comparado con diciembre del 2020, un incremento interanual en la actividad económica del 9,8 %. Este resultado se logra, apoyado mayormente por la flexibilización de las medidas de restricción sanitaria, por la política monetaria y financiera y por el aumento de la demanda externa. El desempleo, uno de los índices más afectados durante el 2020, refleja una recuperación al ubicarse en un 13,70 %; el déficit fiscal, por su parte, cierra en un 5,18 % del PIB, y representa la cifra más baja de los últimos tres años; la inflación interanual se ubica en 3,30 %, y se mantiene dentro de los límites de la meta definida por el Banco Central, proyectada entre un 2 % y un 4 %. Por último, la tasa básica pasiva, cierra en un 2,90 %, y el tipo de cambio del dólar se fijó en el mes de diciembre en 639,06 colones la compra y 645,25 colones la venta.

**MSc. Jorge Isaac Solano Rodríguez,**  
Gerente, COPEMEP R.L.



En este contexto, para el año 2021, la estrategia de la Cooperativa se enfocó en el mantenimiento de la calidad de su cartera crediticia, en la priorización de sus proyectos de inversión, en el control del gasto y en el apoyo a los asociados impactados por los efectos de la pandemia, llevados a cabo por medio de los diferentes productos financieros y beneficios solidarios que se ofrecen a la base asociativa. Sin bien es cierto, existía la necesidad de mantener un distanciamiento físico motivado por la emergencia sanitaria que enfrentaba el mundo, la Cooperativa buscó diversas formas de acercarse y brindar su apoyo solidario a las personas asociadas.



A continuación, se exponen algunos de los principales indicadores que logró COOPEMEP al cierre del mes de diciembre del 2021:

1. La suficiencia patrimonial de COOPEMEP R.L. continúa presentándose como uno de los índices más fuertes del sector cooperativo de ahorro y crédito al alcanzar un 24,88 %, lo que significa un 14,88 % sobre el límite normativo de SUGEF, que se encuentra en un 10 %. Lo anterior le proporciona a la Cooperativa una importante holgura para alcanzar sus metas estratégicas de crecimiento.
2. Dentro la estructura del balance, el activo total de la Cooperativa para el 2021 cierra en  $\text{¢}108\,000\,000\,000$  (ciento ocho mil millones de colones). Como parte de este rubro, el activo de intermediación es el elemento de mayor representación; está compuesto, principalmente, por la cartera de crédito y el portafolio de inversiones, cuya sumatoria se ubica en  $\text{¢}102\,000\,000\,000$  (ciento dos mil millones de colones).
3. A pesar de las afectaciones que provocó la pandemia en diversos sectores de la producción y la entrada en vigor de algunos elementos contenidos en la Ley de Usura, que afectaron el cobro de las cuotas de créditos de una parte de la planilla que se deducían por medio de la Tesorería Nacional, la Cooperativa implementó diferentes cursos de acción que permitieron administrar el riesgo de crédito por medio de los departamentos de Crédito y Cobro y Negocios. De esta forma, el indicador de morosidad mayor a noventa días entre cartera directa se colocó en un 2,20 %, y el de pérdida esperada cartera total entre la cartera total en un 3,90 %.
4. El compromiso patrimonial alcanza un -7,27 %, lo que significa que la Cooperativa mantiene reservas adicionales para enfrentar mayores requerimientos de estimaciones por deterioro de cartera, cambios normativos, entre otros.



5. El indicador de activo productivo de intermediación entre el pasivo con costo se ubica en 1,37 veces, este es un dato de valor para la tranquilidad y confianza de las personas asociadas que han colocado sus inversiones en la Cooperativa.
6. El Índice de Rentabilidad Nominal sobre el patrimonio cierra en un 5,74 % valor de relevancia en comparación con lo mostrado por otras Cooperativas del sector regulado de ahorr y crédito.
7. Los excedentes brutos del periodo alcanzan los 1497 millones de colones, un 10,9 % mayor en comparación con lo registrado en el periodo 2020. Esto es el resultado de una política muy fuerte de control del gasto y de la priorización de los proyectos de inversión.
8. El patrimonio de la Cooperativa se ubica en 25 545 millones de colones, representando un crecimiento del 2,78 % con respecto al periodo anterior.
9. Durante el 2021 se tramitaron 8513 beneficios solidarios, lo que equivale a una inversión de más de 490 millones de colones.

El equipo humano de la Cooperativa, liderado por nuestra dirigencia y por cada una de las jefaturas y encargados de área desarrollaron una serie de proyectos de valor, durante el año 2021, en alineación con la estrategia de la Cooperativa. Entre ellos destacan:

1. Gestión de readecuación, refinanciamiento y prórrogas que beneficiaron a 2472 deudores, 3295 operaciones para una inversión de 1308 millones de colones.
2. Más de 5000 millones de colones colocados con recursos del Banco Central de Costa Rica (BCCR),

dirigidos a deudores afectados por COVID-19 en su núcleo familiar.

3. Creación y actualización periódica del protocolo para enfrentar la COVID-19, en procura del bienestar y la seguridad de los asociados, funcionarios, proveedores y visitantes.
4. Implementación de una primera versión de la política de teletrabajo, con más del 80% del personal en condiciones de desempeñarse bajo esta modalidad.
5. Fortalecimiento de los canales electrónicos, COPEMEP Móvil y COPEMEP En Línea.
6. Utilización del Facebook Live para realizar múltiples actividades de capacitación, reflexión y esparcimiento.
7. Entrega de más de 12 000 mascarillas entre personas asociadas, colaboradores y comunidad.
8. Activación del convenio con AirPak para el envío de remesas.
9. Activación del S.O.S Bienestar.
10. Recertificación en Carbono Neutralidad.
11. Obtención del Galardón de Eficiencia Energética de Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL).

Agradecemos a Dios y a cada una de las personas asociadas a COPEMEP R.L. por hacer posible estos resultados. Contamos con su confianza y apoyo para seguir por la senda del crecimiento, entregando valor a todos los que forman parte de esta gran familia, una labor que consolida a COPEMEP como una empresa referente para la economía solidaria.





## GESTIÓN ADMINISTRATIVA

MSc. Jorge Isaac Solano Rodríguez  
Gerente General

Lic. Yahairo Meléndez Paniagua  
Subgerente

MSc. Gloriana Rodríguez Barrientos  
Jefa de Servicios Administrativos

Licda. Juliana Segura Mora  
Jefa de Recursos Humanos

MSc. Óscar Ramírez Ruíz  
Jefe de Negocios

MSc. Ariel León Ulate  
Jefe de Crédito y Cobro

Lic. Rodolfo Fallas Castro  
Jefe de Tecnologías de Información

MSc. Adrián Sanabria Sánchez  
Jefe Financiero Contable

MSc. Aníbal Cubero Pérez  
(1972-2021)  
Jefe de Mercadeo y Servicios Solidarios

Licda. Yessenia Chaves Vásquez  
Jefa de Gestión Integral de Riesgos

Licda. Carmen Valverde Vizcaíno  
Oficial de Cumplimiento Titular

Sentadas de izquierda a derecha: MSc. Gloriana Rodríguez Barrientos, Licda. Yessenia Chaves Vásquez, Licda. Juliana Segura Mora, Licda. Carmen Valverde Vizcaíno. De pie de izquierda a derecha: MSc. Óscar Ramírez Ruíz, MSc. Ariel León Ulate, Lic. Yahairo Meléndez Paniagua, MSc. Jorge Isaac Solano Rodríguez, Lic. Rodolfo Fallas Castro, MSc. Adrián Sanabria Sánchez

# GESTIÓN ADMINISTRATIVA

## DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE

### EVOLUCIÓN DEL ACTIVO

El activo total de COOPEMEP R.L. alcanzó los ¢108 432 millones al cierre del año 2021, con un crecimiento anual del 3,9 % (¢4110 millones). Este aumento responde tanto a un incremento del activo productivo de intermediación por ¢1641 millones (1,6 %), como al activo improductivo por ¢2468 millones (65,1 %).

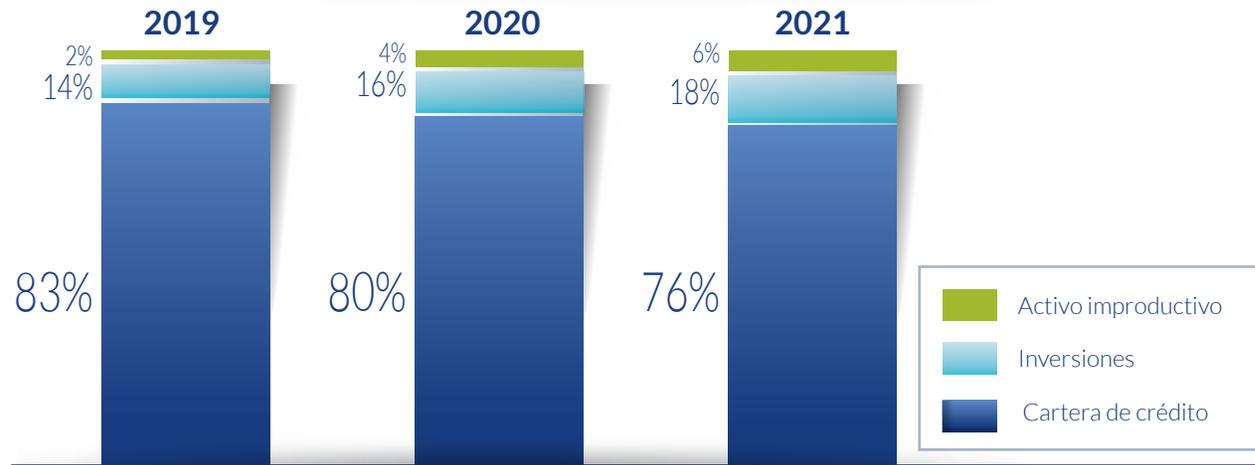
### ESTRUCTURA DEL BALANCE AL 31 DE DICIEMBRE 2021 (en millones de colones)

PRINCIPALES CUENTAS	dic-20		dic-21		VARIACIÓN	
	MONTO	%	MONTO	%	ABSOLUTA	%
<b>Activo total</b>	<b>104.322</b>	<b>100,0%</b>	<b>108.432</b>	<b>100,0%</b>	<b>4.110</b>	<b>3,9%</b>
<b>Activo productivo de intermediación</b>	<b>100.529</b>	<b>96,4%</b>	<b>102.170</b>	<b>94,2%</b>	<b>1.641</b>	<b>1,6%</b>
Cartera de crédito	83.794	80,3%	82.504	76,1%	(1.290)	-1,5%
Portafolio de inversiones	16.735	16,0%	19.666	18,1%	2.931	17,5%
<b>Activo improductivo</b>	<b>3.793</b>	<b>3,6%</b>	<b>6.262</b>	<b>5,8%</b>	<b>2.468</b>	<b>65,1%</b>
<b>Pasivo</b>	<b>79.488</b>	<b>76,2%</b>	<b>82.886</b>	<b>76,4%</b>	<b>3.398</b>	<b>4,3%</b>
<b>Pasivo con costo</b>	<b>72.632</b>	<b>69,6%</b>	<b>74.755</b>	<b>68,9%</b>	<b>2.123</b>	<b>2,9%</b>
Con el público a la vista	2.352	2,3%	2.822	2,6%	470	20,0%
Con el público a plazo	44.493	42,6%	47.582	43,9%	3.089	6,9%
Obligaciones con BCCR	-	0,0%	5.404	5,0%	5.404	100,0%
Obligaciones con entidades financieras	24.413	23,4%	18.025	16,6%	(6.388)	-26,2%
Obligaciones con entidades no financieras	1.373	1,3%	920	0,8%	(453)	-33,0%
<b>Pasivo sin costo</b>	<b>6.856</b>	<b>6,6%</b>	<b>8.131</b>	<b>7,5%</b>	<b>1.275</b>	<b>18,6%</b>
<b>Patrimonio</b>	<b>24.834</b>	<b>23,8%</b>	<b>25.545</b>	<b>23,6%</b>	<b>711</b>	<b>2,9%</b>
<b>Pasivo y Patrimonio</b>	<b>104.322</b>	<b>100%</b>	<b>108.432</b>	<b>100,0%</b>	<b>4.110</b>	<b>3,9%</b>

Fuente: Elaboración propia



## EVOLUCIÓN DEL ACTIVO



Fuente: Elaboración propia

La cartera de crédito es el principal activo de la Cooperativa. En el 2021 se cerró con un saldo total de ¢87 489 millones: la cartera al día y con atraso hasta de 90 días alcanzó ¢85 604 millones (97,8 %); en tanto que la de un rezago mayor a 90 días asciende a ¢1885 millones (2,2 %). Las clasificadas en las categorías más sanas (A<sub>1</sub>, A<sub>2</sub>, B<sub>1</sub> y B<sub>2</sub>) mostraron un 95,3 % (¢83 408 millones), mientras que la del año 2020 ascendió a un 96,6 % (¢85 893 millones). Por otra parte, la clasificada en las categorías de mayor riesgo (C<sub>1</sub>, C<sub>2</sub>, D y E) representó un 4,7 % (¢4081 millones de la cartera total), en tanto que para diciembre del 2020 fue de 3,4 % (¢3032 millones).

Por su parte, el portafolio de inversiones alcanzó los ¢19 666 millones (considerando los ¢147 millones en inversiones permanentes en el capital de otras empresas); de los cuales, ¢19 135 millones corresponden a inversiones en colones, y ¢384 millones a inversiones en dólares. Un 98 % (¢19 133

millones) se concentra en el sector público y el restante 2 % (¢386 millones) se encuentra en entidades financieras del sector privado.

En cuanto a la concentración del portafolio por emisor, el 62,1 % corresponde a inversiones en el Banco Central de Costa Rica (BCCR), seguido de las referentes al Gobierno de Costa Rica con una participación del 35,7%. El restante 2,2 % se compone de instrumentos del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Banco LAFISE, Banco BCT SAFI, Popular SAFI y BICSA. Un total de ¢8443 millones del valor de mercado está clasificado como restringido, de los cuales ¢6408 millones (75,9 %) corresponden a la garantía con el BCCR por la Operación Diferida a Plazo (ODP), ¢1837 millones (21,8 %) a la garantía del Fondo de Garantía de Depósito con el BCCR y ¢198 millones (2,3 %) a Certificados de Depósitos a Plazo restringidos.



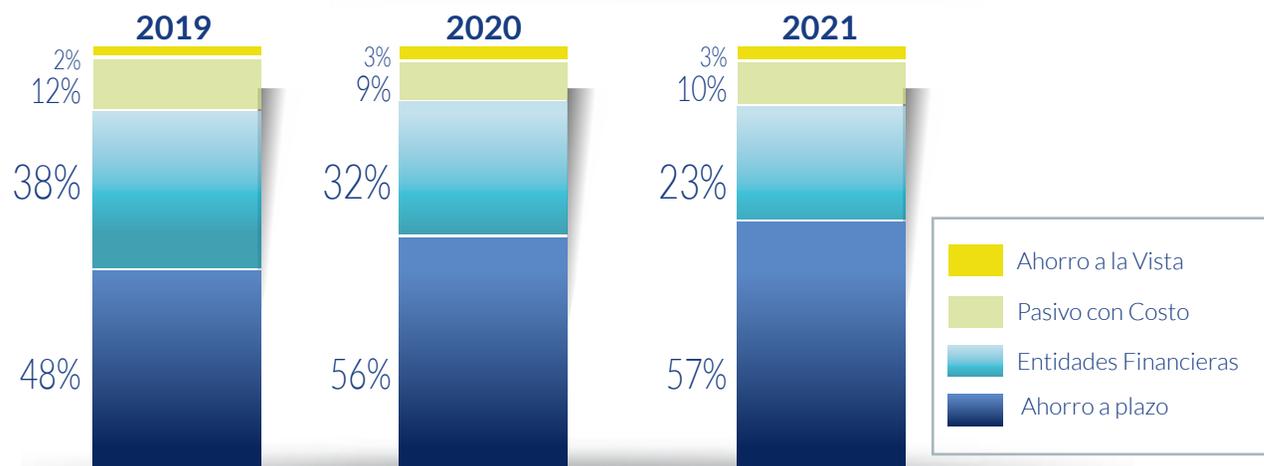
## EVOLUCIÓN DEL PASIVO Y PATRIMONIO

Los pasivos totales suman ¢82 886 millones, y representan un 76,4% del activo total, participación que aumentó en forma leve respecto al cierre del año anterior ubicado en el 76,2 % (¢79 488 millones). El 68,9% (¢74 755 millones) corresponde al pasivo con costo, que evidenció un incremento en relación con el 2020, producto de la combinatoria del crecimiento en las captaciones con el público, principalmente las correspondientes a plazo, en un 6,9 % (¢3089 millones), la nueva operación con el BCCR (¢5404 millones), y el descenso en obligaciones con entidades financieras en un 26,2 % (¢6388 millones) y en entidades no financieras por un 33 % (¢453 millones), principalmente por el vencimiento de operaciones, así como menores desembolsos gestionados durante el 2021.

El pasivo sin costo evidenció un crecimiento de ¢1275 millones (18,6%). Destaca el repunte en acreedores por la adquisición de bienes y servicios por ¢535 millones, captaciones en trámite de renovación por ¢383 millones, cargos al pago por obligaciones con el público de ¢197 millones y aportes de capital por pagar correspondientes a ¢162 millones.

El patrimonio de la Cooperativa asciende a ¢25 545 millones, que representan un 23,6 % del activo total, con un crecimiento anual del 2,9 % (¢711 millones). Las principales fuentes son el capital cooperativo aportado por los asociados, que asciende a ¢17 165 millones y las reservas patrimoniales que equivalen a ¢7222 millones, las cuales experimentaron un aumento de ¢561 millones durante el último año, en tanto que el resultado del periodo evidenció un aumento de ¢117 millones.

## EVOLUCIÓN DEL PASIVO



Fuente: Elaboración propia

## ORIGEN Y APLICACIÓN DE LOS FONDOS

Para el cierre en diciembre del 2021 se gestionaron recursos por un total neto de ¢5756 millones. Los principales aportes provienen de inversiones en instrumentos financieros por ¢2096 millones (un 36,4 %), disponibilidades por ¢1574 millones (un 27,3 %), depreciación acumulada por ¢934

millones (un 16,2 %), las reservas patrimoniales por ¢490 millones (un 8,5%) y cartera de crédito por ¢487 millones (el 8,5%). Los recursos fueron canalizados, en su gran mayoría, a obligaciones con el público ¢3263 millones (56,7 %), inmueble, mobiliario y equipo por ¢1122 millones (19,5 %).

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

	VARIACIÓN			
	ORIGEN	%	APLICACIÓN	%
<b>ACTIVOS</b>				
Disponibilidades	1.574	27,3%		
Inversiones en instrumentos financieros	2.096	36,4%		
Cartera de creditos	487	8,5%		
Cuentas y productos por cobrar (Credito)	31	0,5%		
Estimación por deterioro de la cartera de Crédito	13	0,2%		
Otras cuentas y productos por cobrar			11	0,2%
Bienes Realizables	1	0,0%		
Participaciones en el capital de otras empresas				
Inmueble, Mobiliario y Equipo			1.122	19,5%
Depreciación acumulada	934	16,2%		
Otros Activos	91	1,6%		
Amortizacion de adquision del Software	4	0,1%		
<b>PASIVOS</b>				
Obligaciones con el público			3.263	56,7%
Obligaciones con entidades			650	11,3%
Cuentas por pagar y provisiones			431	7,5%
Otros pasivos	37	0,6%		
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital Social			10	0,2%
Ajustes al Patrimonio			8	0,1%
Reservas Patrimoniales	490	8,5%		
Utilidad o Excedente del Periodo			262	4,5%
Utilidades retenidas del período				
<b>TOTALES</b>	<b>5.756</b>	<b>100,0%</b>	<b>5.756</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia



## COMPORTAMIENTO DE LOS INGRESOS, GASTOS Y EXCEDENTES (en millones de colones)

PRINCIPALES CUENTAS	dic-20		dic-21		VARIACIÓN	
	MONTO	%	MONTO	%	ABSOLUTA	%
<b>Ingresos por intermediación financiera</b>	<b>16.693</b>	<b>100,0%</b>	<b>15.833</b>	<b>100,0%</b>	<b>-860</b>	<b>-5,2%</b>
Ingresos financieros por créditos	15.472	94,9%	14.992	94,7%	-480	-3,1%
Ingresos financieros por inversiones	1.222	5,1%	841	5,3%	-380	-31,1%
<b>Gastos por intermediación financiera</b>	<b>6.600</b>	<b>41,3%</b>	<b>5.676</b>	<b>35,9%</b>	<b>-924</b>	<b>-14,0%</b>
Por obligaciones con el público	4.096	23,5%	3.993	25,2%	-103	-2,5%
Por obligaciones con el B.C.C.R.	0	0,0%	32	0,2%		
Por obligaciones con entidades financieras	2.504	17,8%	1.651	10,4%	-853	-34,1%
<b>Resultado de intermediación financiera</b>	<b>10.093</b>	<b>58,7%</b>	<b>10.157</b>	<b>64,1%</b>	<b>64</b>	<b>0,6%</b>
<b>Resultado neto por servicios</b>	<b>112</b>	<b>5,9%</b>	<b>139</b>	<b>0,9%</b>	<b>27</b>	<b>24,3%</b>
Otros ingresos de operación neto	62	1,2%	481	3,0%	419	673,4%
<b>Resultado operacional bruto</b>	<b>10.268</b>	<b>65,9%</b>	<b>10.778</b>	<b>68,1%</b>	<b>510</b>	<b>5,0%</b>
Gastos de administración	7.323	45,1%	6.387	40,3%	-936	-12,8%
Gastos de personal	4.142	25,9%	3.735	23,6%	-408	-9,8%
Gastos generales	3.180	19,2%	2.652	16,7%	-528	-16,6%
<b>Resultado operacional neto</b>	<b>2.945</b>	<b>20,7%</b>	<b>4.391</b>	<b>27,7%</b>	<b>1.446</b>	<b>49,1%</b>
Estimaciones y recuperación de activos neto	1.531	5,9%	2.823	17,8%	1.292	84,4%
<b>Resultado antes de impuestos y participaciones</b>	<b>1.414</b>	<b>14,8%</b>	<b>1.568</b>	<b>9,9%</b>	<b>154</b>	<b>10,9%</b>
Impuestos y participaciones sobre excedentes	64	0,7%	71	0,4%	7	10,9%
<b>EXCEDENTE FINAL</b>	<b>1.350</b>	<b>14,1%</b>	<b>1.497</b>	<b>9,5%</b>	<b>147</b>	<b>10,9%</b>

Fuente: Elaboración propia

### COMPORTAMIENTO DE LOS INGRESOS, GASTOS Y EXCEDENTES

El resultado de intermediación financiera alcanzó los ¢10 157 millones, con un crecimiento anual de ¢64 millones, producto combinado tanto de menores ingresos de intermediación financiera en un 5,2 % (¢860 millones), en respuesta a las renegociaciones de condiciones en las operaciones de crédito y el incumplimiento de la meta de colocación, así como en el portafolio de inversiones ante la reducción de ganancias de

capital de la gestión de ventas anticipadas. Estas transacciones son esporádicas ante la oferta del mercado y al registro de amortizaciones de prima de instrumentos, menores gastos por intermediación financiera en un 14,0 % (¢924 millones), que se explica por el descenso en obligaciones con entidades financieras, renegociación de las tasas de las operaciones con las entidades, disminuciones en la tasa básica pasiva, desembolsos no ejecutados con intermediarios financieros, y el acceso a la facilidad ODP con el BCCR. Por otra parte, se da también una contracción del gasto por obligaciones con el



público ante el control del gasto financiero mediante la gestión de tasas pasivas y control de las sobretasas otorgadas,

Los resultados netos por servicios aportaron ¢139 millones, con un aumento interanual de ¢419 millones en otros ingresos de operación netos, principalmente por apropiaciones de capital, recálculo del valor del pasivo por arrendamiento y ajuste de amortización en aplicación NIIF16 Acuerdo SUGEF 30-18.

Los gastos de personal ascienden a ¢3735 millones, y los gastos generales de administración ascendieron a ¢2652 millones, que representan un 23,6 %; además de un 16,7 % en los ingresos por intermediación financiera respectivamente, que en conjunto disminuyeron un 12,8 % (¢936 millones) respecto a lo observado el año anterior.

Siguiendo con la estrategia de años anteriores de aumentar la cobertura del riesgo crediticio por cifras superiores a la estimación solicitada por la normativa, se generó un gasto por estimaciones totales por un monto de ¢2823 millones.

Al finalizar el 2021, los excedentes alcanzaron la cifra de ¢1497 millones, y reflejaron un incremento de 147 millones respecto al año anterior, cercano al proyectado para el periodo 2022. Adicional a estos excedentes, se registra un monto por ¢251 millones que, por norma, son asumidos inicialmente por las reservas registradas, las cuales totalizan ¢1748 para el cierre de periodo.

### **Modelo CAMELS**

COPEMEP R.L. mantiene su calificación “Normal” con una nota final de 1,09, y todos los indicadores cuantitativos se encuentran en rango de normalidad.

La suficiencia patrimonial es del 24,88 %, y excede ampliamente el límite requerido por la SUGEF (10 %). Se mantiene entre las más altas del sector cooperativo, cuyo promedio es del 18,81 % al cierre de octubre del 2021, lo cual brinda un sólido respaldo patrimonial a las actividades realizadas.



## FICHA CAMELS

INDICADOR	dic-17	dic-18	SUGEF	SECTOR COOPERATIVO
	INDICADOR	INDICADOR	LÍMITE	INDICADOR
Suficiencia Patrimonial	24,55%	24,88%	10,00%	18,81%
<b>CAPITAL</b>				
Compromiso Patrimonial	-6,14%	-7,27%	0,00%	-12,20%
<b>ACTIVO</b>				
Morosidad mayor a 90 días / Cartera Directa	1,87%	2,15%	3,00%	2,06%
<b>MANEJO</b>				
Activo Productivo Intermediación / Pasivo con costo	1,38 v	1,37 v	0,95v	1,22 v
Gastos de Administración / Utilidad Operacional Bruta	71,32%	59,26%	97,81%	51,16%
<b>EVALUACION DE RENDIMIENTOS</b>				
Rentabilidad s/activo productivo promedio	1,34%	1,44%		
Rentabilidad nominal s/ patrimonio promedio	5,41%	5,74%		
Utilidad o pérdida acumulada trimestral (A partir junio 2010)	1,55%	1,83%	0,00%	1,89%
<b>LIQUIDEZ</b>				
Calce de plazos a un mes ajustado por la volatilidad	2,85 v	1,95 v	1,00v	379,00%
Calce de plazos a tres meses ajustado por volatilidad	1,31 v	1,00 v	0,85v	156,00%
<b>SENSIBILIDAD A RIESGOS DE MERCADO</b>				
Riesgos de tasas de interés colones	0,58%	0,14%	5,00%	0,29%
Riesgos de tasas de interés dólares	0,20%	0,06%	5,00%	0,17%
Riesgo cambiario	0,04%	0,12%	5,00%	0,16%
<b>CALIFICACIÓN CUANTITATIVA</b>	<b>1,00%</b>	<b>1,00%</b>		<b>1,00%</b>
<b>CALIFICACIÓN CUALITATIVA</b>	<b>1,45%</b>	<b>1,45%</b>		<b>2,00%</b>
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>	<b>1,09%</b>	<b>1,09%</b>		<b>1,20%</b>

Fuente: elaboración propia y página web SUGEF

El indicador de “Compromiso Patrimonial” para el cierre del 2021 fue del -7,27 %. Mantiene estimaciones adicionales y voluntarias ante la eventualidad del deterioro de sus activos y cambios normativos, en el orden de ¢2823 millones, en tanto que el promedio del sector cooperativo rondó el -12,20 % a octubre del 2021.

El indicador relacionado con la gestión de la cartera de crédito, conocido como “Morosidad mayor a 90 días”, se mantiene en normalidad en el 2,15 %, y su límite es el 3,0 %.

El indicador de “Activo productivo a pasivo con costo” fue de 1,37 veces, y brinda un amplio respaldo a los asociados inversionistas y entidades financieras con los activos

productivos de la Cooperativa pues es uno de los más altos del sector cooperativo, cuyo promedio fue de 1,22 veces a octubre del 2021.

Los indicadores de liquidez ajustados por la volatilidad a un mes y tres meses fueron de 1,95 veces y 1,00 veces, y sus límites de normalidad corresponde 1,0 veces y 0,85 veces respectivamente, lo que asegura la suficiente disponibilidad de fondos para atender las obligaciones en el corto plazo.

Los indicadores de “rentabilidad sobre el activo productivo” y “rentabilidad sobre el patrimonio” han evidenciado una tendencia levemente al alza, al cerrar el 2021 en 1,44% y 5,74%, mientras que un año atrás se posicionaron en 1,34% y 5,41% respectivamente.



## DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

El 2021 fue un año para evolucionar y adaptarnos ante los desafíos que nos trajo la pandemia: gestionar adecuadamente el cambio ante la crisis y llevar a buen puerto los procesos claves del área ha sido nuestro enfoque.

Desde el Departamento de Recursos Humanos, apoyamos la ejecución de las estrategias institucionales por medio de diferentes acciones e iniciativas:

### TELETRABAJO

La definición y aplicación de la Política para la Regulación del Teletrabajo fue una de las principales medidas aplicadas a nuestras personas colaboradoras, esto ante la necesidad de garantizar la continuidad del negocio y cumplir con las medidas sanitarias aplicadas en el país como respuesta a la crisis sanitaria provocada por la pandemia.

Al cierre del 2021, tenemos a poco más del 45% de nuestra población laborando en modalidad de teletrabajo (de forma mixta o permanente), lo que ha provocado reacciones o eventos positivos que impactan directamente en nuestro ambiente de trabajo, entre ellos:

- Automatización y digitalización de procesos, que coadyuvan a que las tareas se desarrollen de forma más ágil y eficiente.
- Optimización en el uso de los recursos institucionales.
- Incremento de la motivación y satisfacción de las personas colaboradoras.
- Eliminación de tiempos y costos de traslado hacia y desde el trabajo.
- Inclusión para aquellos colaboradores en condiciones más vulnerables.



- Fomento de un balance entre la vida laboral y la personal.
- Contribución al cuidado del medioambiente y disminución del tránsito.

Todo esto sin que los procesos y actividades claves de la institución se hayan visto comprometidos o afectados.

### **CLIMA ORGANIZACIONAL**

Los estudios de clima organizacional, desde siempre, han guardado una importancia muy relevante en COOPEMEP. Este análisis nos ayuda a medir, entre otros aspectos, los niveles de satisfacción de nuestras personas colaboradoras dentro de la Cooperativa.

La nueva realidad que nos trae la COVID-19 ha modificado la forma de pensar de muchas personas, por lo que sostener un clima laboral satisfactorio se ha convertido en un reto para la mayoría de las empresas.

Sin embargo, las diferentes iniciativas que hemos materializado en COOPEMEP R.L. nos han permitido alcanzar y sostener resultados muy positivos durante los casi dos años que llevamos en pandemia.

### **RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN**

Bien se dice que las empresas son tan buenas como las personas que contratan. Reclutamiento y Selección es un proceso medular dentro de la institución, y durante este período hemos buscado fortalecerlo por medio de diferentes iniciativas. Algunas de ellas se pueden percibir en las redes sociales y de empleo de la Cooperativa, esto lo hemos hecho con el principal objetivo de captar y contar con el recurso humano idóneo que satisfaga las necesidades de la institución, y que signifique un valor agregado que nos ayude a continuar siendo una Cooperativa competitiva.

### **CAPACITACIÓN**

La capacitación de personal es crucial para el éxito de cualquier negocio, sabemos que ampliar los conocimientos y habilidades de nuestros colaboradores está directamente relacionado con el crecimiento de nuestra institución.

Durante este período, y tomando en cuenta las diferentes medidas sanitarias por la pandemia, nos hemos enfocado en aquellas actividades de capacitación y formación que sean estrictamente necesarias para la continuidad del negocio y el cumplimiento de la normativa interna y externa reguladora de nuestro accionar.

En el año 2021 se realizó un esfuerzo importante para el lanzamiento del Modelo de Gestión Comercial, herramienta que permite la medición y seguimiento de los indicadores de la gestión de los colaboradores en el Área de Negocios. El objetivo de esta herramienta es facilitar la información de los resultados y motivar el logro de las metas para sean cada vez más sobresalientes y sostenidas en el tiempo.

### **PROCESO RECURSOS HUMANOS**

La mejora continua de nuestros procesos y actividades se ha convertido en un pilar fundamental en el Departamento de Recursos Humanos. Por ello, alineados con los objetivos estratégicos de la Cooperativa, hemos buscado optimizar y eficientizar nuestra gestión por medio de la automatización y digitalización de tareas y/o procesos que realizamos, esto mediante el aprovechamiento de los recursos tecnológicos ya existentes en la institución. Ejemplo de ello fue la implementación de formularios digitales para la actualización de datos de las personas colaboradoras, acciones de personal digitales, repositorio digital de expedientes por persona colaboradora, lanzamiento de Yammer con red interna de comunicación, entre otros.

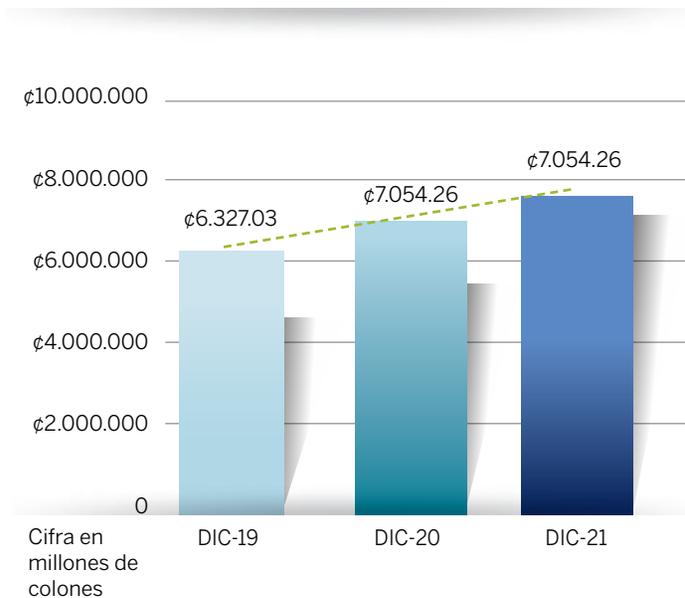
## DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRO

La situación macroeconómica para el periodo 2021 ha sido con una tendencia a la recuperación en lo que compete a la liquidez y productividad del país, producto de la recesión que vino a materializar la pandemia durante los años 2019-2020, y que se siguió arrastrando en parte del 2021, sumado al índice de endeudamiento nacional que ha provocado, por otra parte, la desaceleración en el crecimiento de los diferentes sectores económicos del país.

A pesar de la situación país, la Cooperativa realizó esfuerzos comerciales para seguir brindando soluciones crediticias muy competitivas a nuestra base asociativa, las cuales de reflejan en líneas de crédito específicas como lo es el crecimiento de su Cartera de Crédito Vivienda, la cual nos permite disminuir el riesgo de recuperación, debido al tipo de garantía que esta presenta. Revisando la concentración de cartera para los periodos 2019-2020-2021, se puede observar que este último año reflejó un mayor crecimiento, tal como lo muestra el gráfico adjunto.

En el 2021, la Cartera Vivienda obtuvo un incremento superior a los ₡643 millones de manera interanual y, con respecto al año 2019, en más de ₡1370 millones, lo que evidencia un crecimiento en los últimos tres años en términos relativos del 21,67 %.

### CRECIMIENTO DE CARTERA VIVIENDA





## COLOCACIÓN DE FONDOS BCCR

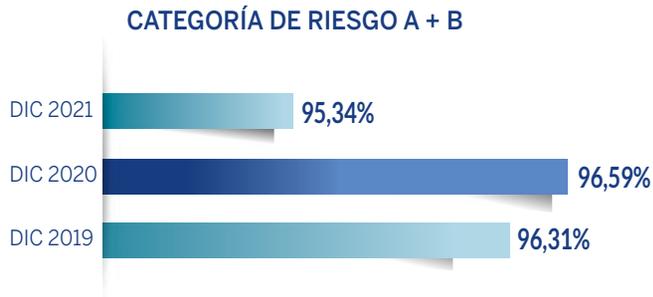
Durante el año 2021 la Cooperativa, por medio del Banco Central de Costa Rica, colocó un monto de ₡5 459 774 913,76. Estos fondos se utilizaron en readecuaciones y operaciones de crédito nuevas para personas asociadas afectadas por la pandemia, quienes lograron acceder y tener una solución a su situación crediticia. Con ello se pudo contrarrestar el efecto negativo de la COVID-19, tal y como se visualiza en el siguiente cuadro.

GRUPO	SALDO POR GRUPO	CANTIDAD DE OPERACIONES	DEUDORES BENEFICIADOS POR GRUPO
Readecuación	₡1.999.822.910,04	185	147
Operaciones Nuevas	₡3.459.952.003,72	197	197
<b>TOTAL</b>	<b>₡5.459.774.913,76</b>	<b>382</b>	<b>344</b>



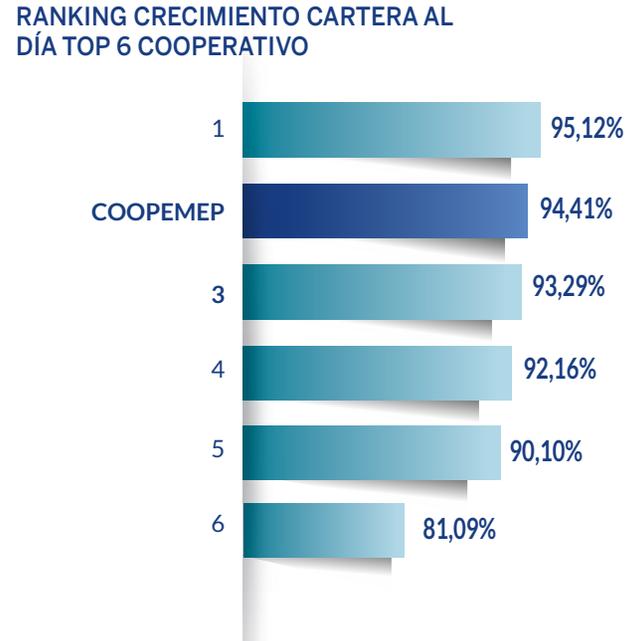
### CALIFICACIÓN DE CARTERA

Como resultado en la calificación de cartera, se puede observar que la Cooperativa, para el periodo 2021, tuvo una leve contracción de manera porcentual con respecto a los meses de diciembre del 2019 y 2020, también producto de la pandemia; sin embargo, a pesar de la contracción, se puede destacar que la Cooperativa sigue manteniendo un porcentaje importante en categorías de menor riesgo relativo con un 95,34 %, y se posiciona como una de las mejores del país en estas categorías.



### COMPARATIVO DE CARTERA AL DÍA TOP 6 COOPERATIVO

Al cierre del 2021 COOPEMEP R.L. se posiciona como la segunda Cooperativa con mayor concentración de cartera al día (94,41 %, lo cual refleja un alto porcentaje de recuperación y su calidad. Durante los últimos 3 periodos, su concentración ha rondado entre el 94 % y 97 %, lo cual refleja una sana administración de la cartera de crédito y del manejo de sus políticas de crédito.



## FORMAS Y MEDIOS DE PAGO DE COOPEMEP

En el último período, la Cooperativa implementó múltiples medios de pago que ofrecen distintas alternativas a los asociados que facilitan el mantenimiento de un estatus crediticio positivo y generan oportunidades financieras cuando así lo requieren. Estos son:

1. Pagos en COOPEMEP en línea y App COOPEMEP
2. Pago a Cuenta IBAN
3. Medio de pago SINPE Móvil
4. Captación individual de una cuenta SINPE
5. Deducción por cargos automáticos
6. Deducción por medio del débito en tiempo real
7. Deducción de planilla
8. Pagos por ventanilla o datáfono en sucursales
9. Pago directo en las cuentas bancarias

## CAMPAÑAS PROMOCIONALES

COOPEMEP R.L. durante el 2021 y 2022 cuenta con dos campañas promocionales semestrales y que premia al asociado que mantienen el pago de sus productos y servicios durante el periodo de evaluación.

- **COOPEMEP apoya su bienestar:** esta campaña se aplica a todas aquellas personas deudores que no mantienen un ingreso regular por planilla, que realizan los pagos por cualquiera de los medios que dispone la cooperativa y que se encuentran al día durante el periodo de evaluación y a la fecha de corte para el sorteo.
- **Aseguro mis pagos en COOPEMEP:** esta campaña incentiva o motiva a que los asociados afilien un DTR o cargo automático en el periodo de evaluación. Son candidatas todas aquellas personas asociadas que realizan un proceso de afiliación del servicio y que, a su vez, es efectivo en la deducción en el periodo de evaluación.

## DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS

En el 2021 la gestión de Negocios estuvo focalizada en el beneficio de las personas asociadas de la Cooperativa y alineada con el Plan Estratégico de COOPEMEP R.L. Realizamos alianzas con socios comerciales que permitió ampliar el portafolio de productos y servicios de la Cooperativa, entre ellos están:

- **Planes funerarios de Grupo Vida**

En marzo del 2021 se inició con la comercialización de planes de Funerales Vida (Global, Premium y Deluxe), con los que las personas asociadas de COOPEMEP R.L. obtuvieron una protección ante la pérdida de un ser querido. Este plan tiene una cobertura para el afiliado y 7 personas más. Con la firma de esta alianza se otorgó como beneficio para las personas asociadas a COOPEMEP, al 30 de abril 2021, una cobertura total sin costo por un año del plan funerario denominado Plan Global. A las personas asociadas que adquirieron uno de los planes durante los meses de abril, mayo y junio del 2021 se les otorgó como beneficio adicional, ampliar la cobertura de 7 a 8 personas.

- **Envío y recepción de remesas a través de Airpak Costa Rica (Western Union)**

Airpak es una empresa líder en envío y recepción de remesas en Centroamérica y cuenta con la representación exclusiva de Western Union. A partir de marzo del 2021 incorporamos en todas las sucursales de la Cooperativa el servicio de envío de dinero a más de 200 países alrededor del mundo y la opción de recibir dinero de esos países en la forma más conveniente y confiable.



- **Servicio de Asistencia Médica “SOS Bienestar”**

Cada vez más, la población requiere y demanda servicios básicos de atención médica, o al menos un soporte extra para algunas necesidades básicas. A partir de abril del 2021 COOPEMEP R.L. pone a disposición de la base asociativa el beneficio SOS Bienestar; el cual es un robusto servicio de asistencia para cuidados y atención médica con la posibilidad de elegir entre dos opciones (con o sin seguro de vida).

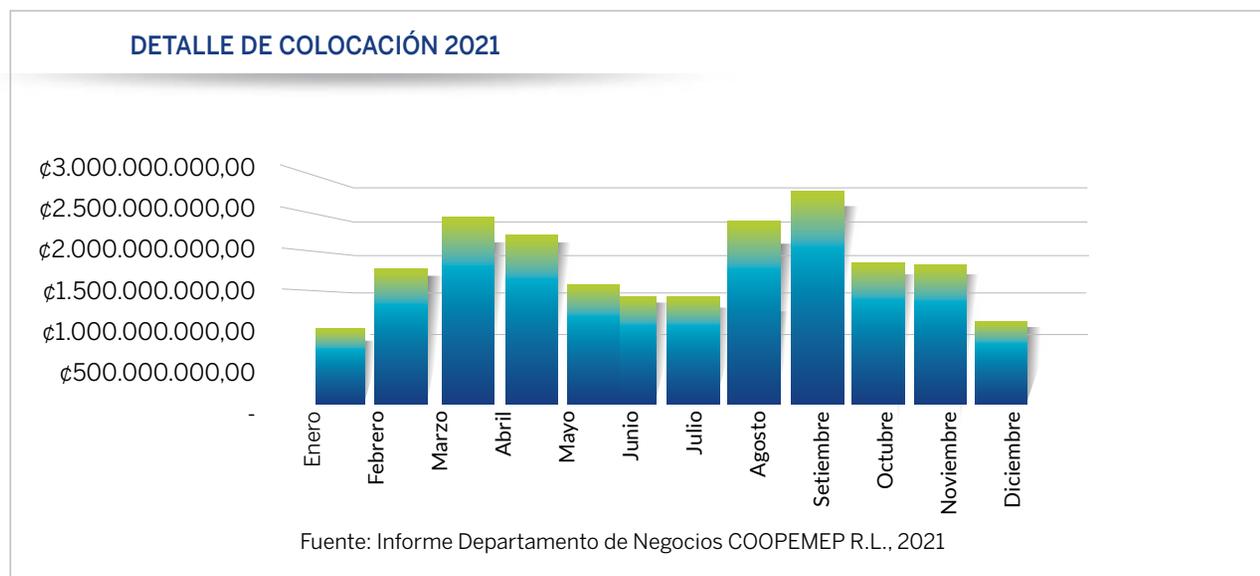
Dentro de los principales servicios se encuentran consultas con especialistas en salud, asistencia odontológica, exámenes médicos, asistencia de hospitalización, servicios de información médica y la opción de optar el seguro de vida.

- **Modelo de Gestión Comercial**

A partir de enero del 2021 se trabajó en un Modelo de Gestión Comercial, el cual consiste en un *Dashboard* (tablero) en el cual el personal de Negocios puede visualizar el comportamiento diario de todos los indicadores comerciales de su gestión, con el objetivo de que tomen acciones correctivas en aquellos que se estén quedando en proyección con la meta establecida para el mes.

- **Colocación de crédito**

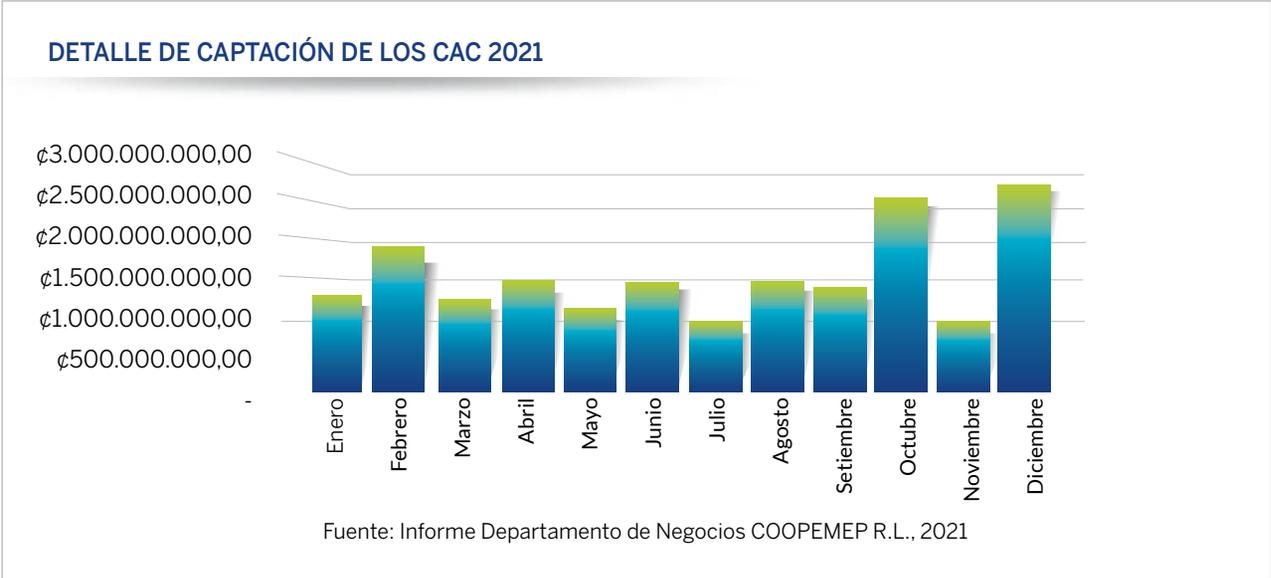
En el primer semestre del 2021 el foco de acción fue la colocación de los recursos otorgados por el Banco Central de Costa Rica con el objetivo de readecuar las deudas de aquellas personas asociadas que tuvieran afectación económica en su núcleo familiar por temas de la pandemia (COVID-19).



En el año se logró colocar en crédito la suma bruta de 21 658 766 659,96, pero a nivel neto se tuvo una contracción en la cartera del 1,61% en comparación con el saldo de diciembre 2020, y pasó de 88 925 millones de colones a 87 489 millones de colones (véase gráfico página 62).

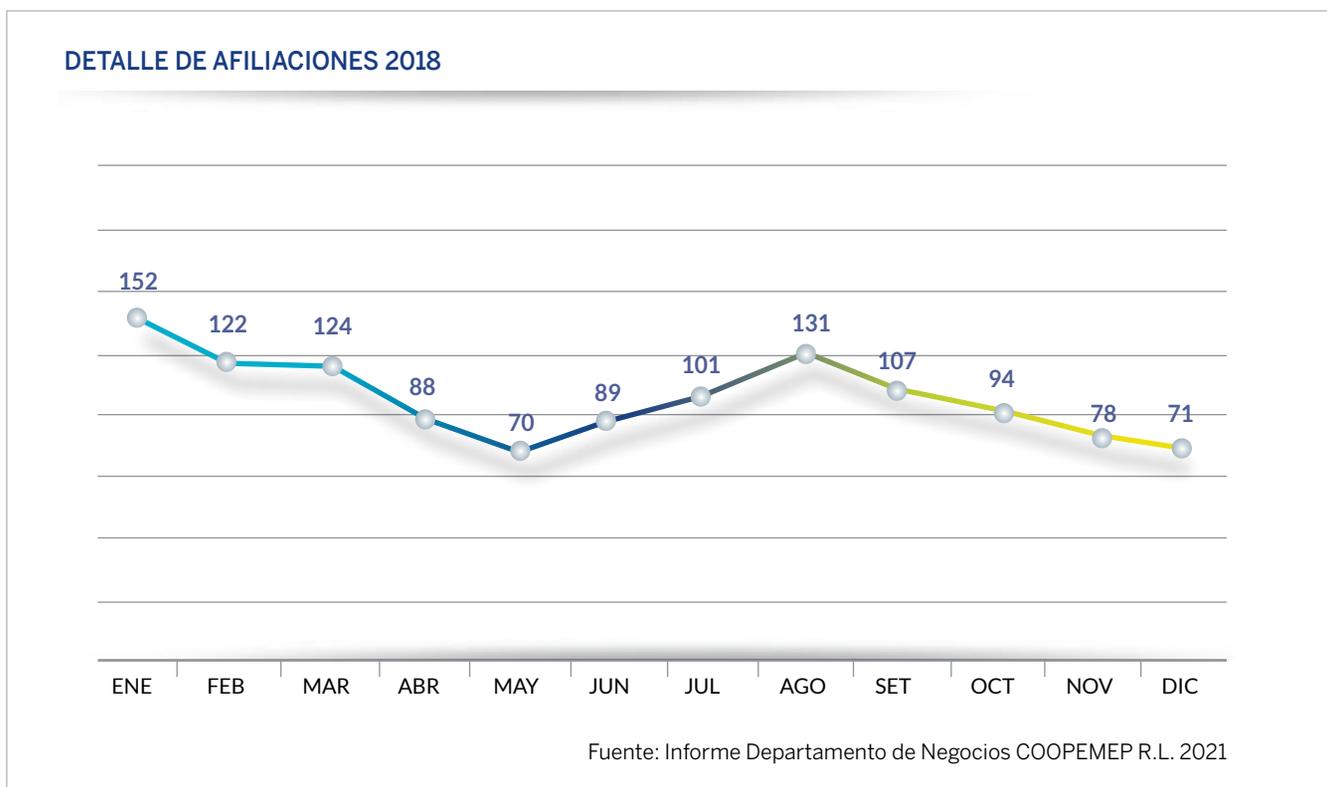
- Captación de Certificados de Ahorro Cooperativo (CAC)**

En el 2021, en relación con los Certificados de Ahorro Cooperativo (CAC), se captó la suma de 17 201 360 309,64. El crecimiento de esta cartera CAC fue del 5,68%, y pasó de 43 335 millones de colones, en diciembre del 2020, a 45 796 millones de colones a diciembre del 2021 (véase gráfico página 63).



- **Indicador de afiliación**

En el 2021, a través de la gestión de los asesores financieros y ejecutivos de servicio en las 17 sucursales, se registraron 1227 nuevas afiliaciones a la Cooperativa.



## DEPARTAMENTO 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 de comunicación e interacción que contribuyen a promover los productos y servicios que COOPEMEP, R.L. dispone en favor de sus personas asociadas, así como el fortalecimiento de su imagen institucional.

Como detalle complementario de estas actividades se apoyan diferentes procesos, entre ellos de calidad en relación con el contenido que se registra en el sistema informático CYGNUS Solidario, con la gestión, contraloría y coordinación de los productos solidarios, además de servicios y eventos como los siguientes:

1. Proceso de afiliación
2. Proceso de renuncia
3. Política Conozca a su Cliente (PCC)
4. Gestión de quejas y sugerencias
5. Servicios SOS
6. Actualización de beneficiarios
7. Política conozca su cliente
8. Servicios solidarios (FAS, FAS 2, Fondo Mutual, becas, Subsidio Médico, Subsidio Caso Especial, donaciones)
9. Estudios de mercado (satisfacción de las personas asociadas, renuncias, *benchmarking*, entre otros)
10. Asambleas (ordinaria y regionales)
11. 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).

12. Nuevos productos o servicios que se implementen.
13. Participación en las comisiones de Asamblea, Innovación, Responsabilidad Social, Salud Ocupacional, Manejo de crisis y otras.
14. Coordinación y logística de eventos de capacitación promovidos por el CEBS.

Al 31 de diciembre del 2021, la base asociativa presenta un total de 16 824 personas asociadas activas.

Asociados por género	Cantidad	Porcentaje de participación
Másculino	6 708	39,87%
Femenino	9 720	57,77%
Institución	396	2,35%
<b>Totales</b>	<b>16 824</b>	<b>100%</b>

Para cumplir con estas funciones, el Departamento se apoya en un equipo de trabajo segregado en tres grandes áreas, sin descuidar los beneficios y relevancia de la sinergia del trabajo en equipo:

### A. MERCADEO

Es la encargada de todos los temas relacionados con la promoción y publicidad de los productos y servicios que ofrece la Cooperativa a la base asociativa y el exterior, adicionalmente brinda el apoyo a las diferentes áreas que componen la organización en todos los temas de comunicación y planificación que requieran. Asimismo, lidera la atención de las necesidades de diferentes estudios de mercado, tanto a la base asociativa como fuera de ella, comunicación integral, imagen corporativa, comunicación de convenios y todo lo relacionado con el desarrollo y comunicación de COOPEMEP R.L. al exterior e interior.

El trabajo de Mercadeo se plasmó en diferentes actividades, a saber:



## Campañas promocionales

Con el objeto de impulsar la oferta de beneficios de la Cooperativa se implementó la comunicación de los diferentes productos y servicios en sus temporadas, entre los que destacan las campañas de promoción crediticia y de productos tales como tarjeta de débito y canales electrónicos. Además, para mantener la relación con la marca en las redes sociales corporativas, se desarrollaron interesantes eventos de Facebook Live para lograr el acercamiento con los públicos, lo que nos permitió:

1. Empatizar con nuestras personas asociadas, a pesar del distanciamiento físico por las condiciones de la pandemia.
2. Contribuir en la formación social, emocional y calidad de vida de nuestras personas asociadas.
3. Aumentar el alcance e interacción en nuestras redes sociales.

Dentro de las principales actividades promocionales del 2021 detallamos:

PROMOCIÓN	SORTEO
Crédito Regreso a clases	3 <i>laptops</i>
Agende sus pagos	1 celular Huawei P40 lite
Acreditación de salario TD	2 tarjetas de débito con ₡100 000
Asegure su TD	1 mini refrigeradora y 1 kit de Skincare
Crédito Día del Padre “Papá en forma desde casa”	Set de ejercicios para el hogar
Promoción Papá tecnológico	10 parlantes Amazon Alexa
Compre y gane para Papá	2 <i>tablets</i>
Programa de referido COOPEMEP Crece	Medallas por ₡3,000
COOPEMEP apoya mi Bienestar	2 premios de ₡250 000 y 10 seguros SOS <i>premium</i>
Crédito Día de la Madre	3 sesiones de SPA en el Hotel San José Palacio
Promoción TD Mamá más guapa	2 sets de mini refrigerador con productos de Skincare
Independízate de las filas	<i>Tablet</i> Samsung Galaxy Tab
Traslado de salario	Tarjeta de débito con ₡100 000
Actualización de datos	1 <i>tablet</i> Samsung Galaxy Tab
Seguro protección total COOPEMEP Débito	1 mini refrigerador con productos Skincare
Crédito Vacacional Navideño	2 premios en efectivo por ₡150 000
Cancele su Marchamo 2022	1 scooter eléctrico marca niu
Serenata Día de la Madre por FB Live	2 premios de ₡50 000, 5 sets de ollas MONIX, 5 salveques de COOPEMEP



### Temáticas desarrolladas en los eventos de FB Live:



- Temas de cuidado personal
- Finanzas familiares
- Relaciones intrafamiliares
- Culturales
- Motivación gestión emociones
- Nutrición
- Economía
- Emprendimiento
- Principios y valores cooperativos
- Ejercicio físico
- Infantil

### Presencia de marca

1. Congresos nacionales y convenciones en sus diferentes filiales de organizaciones gremiales tales como SEC.
2. Participación en Congreso y Asamblea virtual del Movimiento Solidarista.
3. Rezo del Niño en oficinas centrales.
4. Semana del Cooperativismo en sus diferentes manifestaciones virtuales, tanto a nivel local, como las actividades oficiales de carácter nacional.
5. Otros

Destacamos la presencia de marca continua de COOPEMEP en los diferentes medios, impresos con espacios en Diario Extra y diferentes comunicados gremiales, con presencia en Revista Magisterio y Periódico el Educador, tradicionales con cuñas de radio en Columbia y digitales con pauta continua en nuestras

redes sociales Facebook, Waze, Instagram, *banners* web en CRHoy.com, así como Google AdWords.

Complementariamente, se ha realizado un esfuerzo importante para promover la presencia a través de los espacios de opinión, capitalizado la imagen de un vocero oficial de la Cooperativa en temas diversos del acontecer económico y financiero, así como propios de la gestión de COOPEMEP, R.L., estos espacios de *publicity* sin costo para COOPEMEP.

### Participación en comisiones

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

- Comisión de Asamblea
- Comisión Editorial
- Comisión de Responsabilidad Social
- Brigada de primeros auxilios
- Comisión de innovación

### Estudios de Mercado

Durante el 2021 se aplicaron una serie de estudios que permitieron conocer la opinión de nuestras personas asociadas respecto a la gestión y productos que ofrece la cooperativa.

Los principales estudios realizados son:

1. Cliente incógnito
2. Estudio de reputación
3. Estudio de satisfacción de la persona asociadas
4. Estudio a las personas renunciantes

El estudio de cliente incógnito fue desarrollado por la empresa CEESA; los demás estudios fueron aplicados mediante la plataforma Survey Monkey.

Los estudios cubrieron los siguientes aspectos:

1. Disposición y atención del colaborador
2. Condiciones, horario y ubicación de sucursales
3. Promociones, productos y servicios
4. Facilidades tecnológicas
5. Experiencia general como persona asociada

Los resultados obtenidos reflejan el compromiso de todos los colaboradores con el servicio a nuestras personas asociadas, y refuerza las oportunidades en cada contacto que se recibe en la Sucursal.

### Estudio de Cliente Incógnito 2021

La herramienta Cliente Incógnito tiene como objetivo general evaluar de una forma amplia, aleatoria y específica la calidad en el Servicio al Cliente (SAC), en las diferentes sucursales y puntos de servicio de COPEMEP R.L. Desde junio del 2015 se realiza la implementación del programa PASIÓN, como acrónimo de diferentes elementos que la organización define como No negociables desde su perspectiva de servicio a la persona asociada:

- **P**rimero el asociado
- **A**tención al Asociado
- **S**ervicio
- **I**imagen
- **O**rden
- **N**ovedades

Los resultados obtenidos y la consistencia en su aplicación permiten una evolución en el compromiso de la organización por mantener un adecuado nivel de servicio, como elemento diferenciador de COPEMEP.

### B. SERVICIOS SOLIDARIOS

Servicios Solidarios es el área encargada de brindar apoyo a las actividades relacionadas con la proyección social de la

Cooperativa. Entre sus funciones destacadas se brinda servicio al cliente interno y externo acerca de las diferentes ayudas sociales otorgadas, así como la ejecución de sus contralorías, colabora en la logística del desarrollo de las capacitaciones, talleres, y en la 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.

Entre sus funciones destacadas tiene como eje principal de **acción, brindar servicio al cliente interno y externo en relación con la gestión integral de los diferentes servicios solidarios propuestos** por COPEMEP R.L. en beneficio de las personas asociadas.

Algunos de los proyectos y actividades realizadas durante el 2021 son:

#### 1. Ayudas solidarias

Son los auxilios creados para solventar diferentes necesidades y contingencias que experimentan las personas asociadas, instituciones educativas, en la búsqueda y cumplimiento de los principios cooperativos de interés por la comunidad y valores como la Ayuda Mutua y la Solidaridad; para el 2021 se gestionaron 8510 beneficios por una suma de 489 137 440,37 desglosados de la siguiente forma:

Continuando la línea que nos caracteriza sobre la puesta en práctica de los valores y principios



FONDO	CANTIDAD	MONTO	PROPORCIÓN EN CANTIDAD	PROPORCIÓN EN COLONES
Fondo de Ayuda Social	1.759	¢106.610.000,00	21%	22%
Exámenes médicos	1.808	¢97.623.165,83	21%	20%
Subsidio Médico	3.924	¢88.084.886,65	46%	18%
Fondo Mutual Pariente	412	¢70.150.000,00	5%	14%
Fondo Mutual Asociados	108	¢50.000.000,00	1%	10%
Fondo Mutual Hermanos	208	¢19.850.000,00	2%	4%
Subsidios en Casos Especiales	71	¢21.239.387,89	1%	4%
Becas	220	¢35.580.000,00	3%	7.3%
Donaciones	101	¢1.710.525,92	1%	0,3%
<b>Total beneficios Otorgados</b>	<b>8.510</b>	<b>¢ 489.137.440,37</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

cooperativos, y en atención a los siniestros naturales que se presentaron en diferentes zonas del país, se definieron algunas líneas de acción en que se incluye la creación de un fondo de ayudas para las personas asociadas que se vieron afectadas.

Esta ayuda se caracterizó por su respuesta expedita a la persona asociada y velando por la integridad de nuestros asociados, el proceso de solicitud, aprobación y desembolso de esta se llevó a cabo a través de las sucursales.

## 2. Contralorías de ayudas solidarias

Servicios Solidarios tiene la responsabilidad de la revisión de los expedientes de las ayudas solidarias otorgadas, lo cual se traduce a una revisión de no menos de 5359 expedientes, esto bajo la modalidad del muestreo y, adicionalmente, para el beneficio de becas se revisó el total de los 292 expedientes durante el proceso de otorgamiento para hijos o nietos de personas asociadas.

Estas acciones se realizan manteniendo un enfoque de la sostenibilidad de los fondos solidarios y garantizando

el cumplimiento de lo establecido por los reglamentos y procedimientos de los auxilios girados, pero sin dejar de lado el espíritu solidario que caracteriza a COOPEMEP R.L.

EXPEDIENTES CONTRALORÍA 2021	
PRODUCTO	CANTIDAD
FAS	1.262
FONDO MUTUAL	633
FAS 2	1.300
SUBSIDIO MEDICO	2.164
<b>Total</b>	<b>5.359</b>

## 3. Revisión de documentos del Sistema de Gestión de Calidad

Con el objetivo de agilizar, facilitar y mejorar los procesos de las ayudas solidarias, se trabaja en la revisión y actualización general de los archivos del Sistema de Documentación de

Gestión de Calidad aplicables, a saber:

- a. Reglamentos
- b. Políticas
- c. Procedimientos
- d. Flujogramas de procesos
- e. Instructivos
- f. Formularios

Para el período 2021 el área de Servicios lidera la creación de la Política de Beneficiarios a nivel institucional.

#### **4. Servicio al Cliente Interno**

A través de cápsulas informativas, y con la creación del “Sitio Informativo” ubicado en la intranet de la Cooperativa, se mantiene un constante y oportuno acercamiento con los compañeros de sucursales para reforzar y refrescar los diferentes aspectos sobre los procesos de los auxilios y actualizaciones en los diferentes reglamentos y procedimientos, entre otros.

Asimismo, la creación de nuevas herramientas y constante innovación en los diferentes procesos existentes que le atañen, en busca de agilizarlos y simplificarlos en pro de las áreas involucradas como Negocios (sucursales) además de mitigar los PNC.

#### **5. Implementación de nuevos servicios a disposición de las personas asociadas.**

En febrero del 2021, el área de Servicios Solidarios participó activamente en la coordinación, logística e implementación a nivel del sistema Cygnus y a nivel de documentación del servicio SOS BIENESTAR.

También, en el mes de marzo colaboró activamente con el área de Negocios para la implementación del servicio de Funerales Vida.

Adicionalmente coordinó, en conjunto con el proveedor, la ejecución de talleres a través de FB Live, enfocados en la mejora de la Calidad de Vida de nuestras personas asociadas y comunidad en general.

#### **6. Acciones de impacto social**

A lo largo del periodo 2021 el área de Servicios Solidarios se mantuvo activo brindando apoyo en las diferentes actividades relacionadas con la gestión social, dirigidas a las personas asociadas y la comunidad en general.

#### **7. 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 cuanto al plan de trabajo de este órgano social sobre los diferentes talleres y capacitaciones que realizan o patrocinan; su labor es de apoyo en todos los aspectos logísticos que conlleva realizar un taller. Cabe mencionar que, a raíz de la pandemia, la Cooperativa continuó brindando capacitación a las personas asociadas en diferentes temas educativos, utilizando nuevas estrategias para llevarlos a cabo como el uso de las diferentes herramientas tecnológicas (FACEBOOK Live-TEAMS-ZOOM) e incorporación de temas acordes con la situación atípica a causa de la pandemia.

Algunas de estas actividades son:

Uso de las herramientas tecnológicas ZOOM y TEAMS

- Taller sobre la Psicología del Color
- Charla sobre “ENFERMEDADES DE MAYOR RIESGO ANTE LA COVID-19”



## DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

El año 2021 se caracterizó por sus muchos cambios organizacionales y departamentales, y por ser de gran adaptación en general para toda la Cooperativa. Servicios Administrativos no fue la excepción y nos unimos como departamento para afrontar cada uno de los cambios y retos que se nos presentaron. Como resultado logramos cerrar el año lleno de logros, optimismo y con muchas ganas de seguir mejorando; los esfuerzos del departamento han sido visibles, aún tras enfrentar los efectos de la pandemia por COVID-19. La resiliencia, adaptabilidad, trabajo en equipo nos han permitido sumar logros a nuestro departamento y apoyar a las demás áreas a cumplir sus objetivos, todo por un bien común.

A continuación, compartimos un resumen de las principales actividades ejecutadas en el 2021, por cada una de las áreas que forman parte del Departamento de Servicios Administrativos.

### SERVICIOS GENERALES

1. Implementación de recomendaciones emitidas en el Estudio de Cargas de trabajo para el área, nos llevó a la reorganización de sus procesos internos y estructura.
2. Traslado del área de Mensajería al área de Gestión Documental, como parte de las mejoras recomendadas en el estudio de cargas de trabajo.
3. El área de Mensajería se trasladó para las oficinas físicas de Gestión Documental, con lo que se logró mejorar el espacio físico para la atención de solicitudes. Se instalaron en un área más grande, con un buzón de mensajería, para el control interno de la información.
4. Reestructuración del Departamento de Servicios Administrativos, como recomendación del estudio de

cargas de trabajo, estos son parte de los cambios:

- a. Mantenimiento se trasladó a la Jefatura del Depto. de Servicios Administrativos
  - b. Mensajería se trasladó a GEDO
  - c. Contratación de un asistente temporal para la reorganización del proceso de compras, contratos y gestión de proveedores.
5. Para el primer semestre, el área de Mantenimiento finalizó el cronograma de mantenimiento preventivo y continuó con los mantenimientos correctivos en el segundo semestre del 2021.
  6. Optimización del proceso de cuentas por pagar a proveedores, revisión y ajuste del proceso.
  7. Cierre de recomendación de la Auditoría Externa sobre la conciliación e integración de la cuenta mobiliario y equipo de oficina, y el auxiliar de Servicios Generales.
  8. Cierre de recomendación Auditoría Externa, sobre la conciliación e integración de la cuenta cuentas por pagar proveedores el auxiliar de servicios generales
  9. Cierre de 16 recomendaciones de Auditoría Interna.
  10. Ejecución completa del cronograma de levantamiento de activos en Sucursales.
  11. Conciliación del proceso de toma física de inventarios, y los inventarios registrados.
  12. Reevaluación de las propiedades COOPEMEP R.L
  13. Atención del 85 % del avance a la recomendación de Auditoría Externa, sobre el proceso de reevaluaciones.
  14. Atención de mejora en el sistema Cygnus para "dar de baja activos"; avance 85 %.

## GESTIÓN DE COMPRAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS

1. Digitalización y creación de repositorio para manejo de los expedientes de proveedores digitalmente.
2. Creación de formularios de inscripción de proveedores automatizados en “macros” de Excel.

Se publican en la página informativa de COOPEMEP R.L para fácil acceso de proveedores.

3. Automatización de la Matriz de Cumplimiento para la administración de información de proveedores, con toda la información solicitada por esta unidad de control.
4. Creación de un contrato borrador base previamente revisado por el asesor legal de la Cooperativa que permite a las personas colaboradoras, tener una guía predeterminada para la formalización de un servicio, se encuentra publicado en el portal: F-GE-SA-54 DOCUMENTO BASE PARA CONTRATOS v01
5. Realización del inventario anual de contratos y emisión de recomendaciones a las áreas sobre el estado de cada documento.

## PROYECTOS

1. Elaboración de la propuesta para la optimización del Comité Cygnus. Se propone desarrollar un solo comité de proyectos e iniciativas.
2. Proyectos e iniciativas estratégicas: seguimiento, acompañamiento y dirección.
  - a. Tarjeta de Crédito COOPEMEP R.L.
  - b. SINPE Móvil
  - c. Servicios médicos

3. Administración del Core Bancario Cygnus:

- a. Gestión de *Bugtracker*
- b. Gestión de *Bugs*
- c. Reportería y administración de *Bugs*
- d. Administración de Bolsa de horas

4. Elaboración de análisis de tiempo efectivo para la administración de proyectos (37 %) y Administración Core Bancario Cygnus (63 %)

5. Propuesta de semiautomatización de reportes relacionados *Bugtracker*

6. Implementación de mejoras en los procesos relacionados a la Administración técnica del Core Bancario Cygnus

- a. Bolsa de horas
- b. Coordinación de reuniones con áreas involucradas
- c. Administración del proveedor ETHO
- d. Implementación de reportería dirigida a los usuarios y departamentos, para el seguimiento y atención de *Bugs* en procesos.
- e. Propuesta de mejora para el uso de los diferentes estados en el *Bugtracker*.

## SEGURIDAD

1. Reestructuración, a finales del mes de marzo 2021, del área de Seguridad en la Cooperativa. Se subcontrató el 97 % de los puestos a la Empresa K9.
2. Coordinación del proceso de transición de Seguridad, tras la subcontratación del 97 % de los puestos.
3. Se capacita el personal de Seguridad k-9 Internacional en la manipulación de armas de fuego, Procedimientos y Protocolo de Seguridad, así en las funciones de cada puesto de la operación como monitoreo, despacho de Seguridad y recepción.



4. Participación y comunicación constante entre los diferentes grupos y movimientos nacionales en resguardo de la seguridad: comunicación a través de grupos de WhatsApp.
5. Maximización de la supervisión en los puestos de seguridad, giras de supervisión de Seguridad en sucursales, Visitas aleatorias fines de semana y días no hábiles en Oficinas Centrales, además de la fiscalización de videos de seguridad CCTV.
6. Se completó el 100% el cronograma de giras de Seguridad en el 2021.
7. Renovación de los radios de seguridad, bajo figuras financieras mayormente favorables para la cooperativa (*renting*).
8. Creación del Protocolo Antifraude, aprobado por el Consejo de Administración.
9. Publicación y capacitación del Protocolo Antifraude.
10. Capacitación campus virtual dirigida a las personas que conforman los Cuerpos Directivos y colaboradoras sobre Protocolo de Asalto en COPEMEP R.L., impartida por el área de Seguridad.
11. Seguridad Electrónica. Como parte de la aprobación del cambio de los sistemas de seguridad electrónica se instalaron equipos nuevos bajo la modalidad *renting* en la sucursal de Puntarenas, además de la adquisición de 4 domos PTZ en oficinas centrales.
12. El área de Seguridad realizó un programa de concientización al personal sobre consejos y sugerencias de seguridad para los colaboradores por medio de correo electrónico de la Cooperativa.
13. Organización con entes policiales para Operativo Navideño. En el mes de diciembre 2021, COPEMEP participa en diferentes operativos navideños a nivel

nacional que realizó Fuerza pública en las zonas más vulnerables del país.

14. En los meses de noviembre y diciembre 2021, se continuó intensificando los controles por parte del área de Seguridad ante el cumplimiento de los procedimientos y protocolos en oficinas centrales y sucursales.
15. Ante las medidas preventivas proyectadas para el mes de diciembre 2021, se cierra el año de forma positiva sin eventos que comprometan la seguridad de la Cooperativa, de esta forma realizamos esfuerzos con el apoyo de las distintas autoridades y, también, de la empresa de seguridad privada.

## GESTIÓN DOCUMENTAL

### 1. Capacitaciones a colaboradores en materia de Gestión Documental

Se realizaron exitosamente las capacitaciones calendarizadas en materia de gestión documental para los colaboradores de las sucursales de COPEMEP R.L.

Como parte de los temas seleccionados tenemos la valoración de documentos de acuerdo con la tabla de plazos, traslado de documentos de archivos de gestión al archivo central, y eliminación de documentos cumpliendo los requisitos de seguridad de la información.

### 2. Capacitación al personal de nuevo ingreso

Se realizaron mensualmente las capacitaciones en materia de gestión documental al personal de nuevo ingreso de COPEMEP R.L. Se mostraron los elementos para obtener una correcta gestión documental y su aporte para la toma de decisiones, transparencia administrativa y rendición de cuentas de la Cooperativa.



### 3. Capacitación a las personas dirigentes

Se capacitó a las personas dirigentes en materia de protección de datos conforme a la Ley 8968 y su reglamento.

### 4. Herramienta de publicaciones

Se realizan mejoras a la herramienta de publicaciones creada en el portal a finales del año anterior, para captar todas las solicitudes y modificar o crear los documentos pertenecientes a la normativa de la Cooperativa.

Igualmente, se crea un control automatizado para el respaldo de los registros de las versiones de cada documento. Estas herramientas permiten asegurar el control documental.

### 5. Digitalización de documentos

Se continuó 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.

### 6. Organización de expedientes y depósito documental

Se continuó con el trabajo de clasificación y ordenamiento (interno y externo) de los expedientes de personas asociadas; en total, al cierre del 2021, se logró avanzar con 10 930 expedientes.

Asimismo, se hizo una organización completa del depósito documental, con el fin de obtener espacio de almacenamiento para resguardar los nuevos expedientes de las personas asociadas.

7. Se creó una normativa que contempla aspectos obligatorios en materia de protección de datos, según la Ley 8968.

8. Se realizó satisfactoriamente el préstamo de **9645** documentos.

9. Se gestionaron satisfactoriamente **1410** solicitudes relacionadas con la gestión de la normativa de la Cooperativa.

10. Se atendieron satisfactoriamente cada una de las solicitudes de entrega de mensajería institucional.

### SISTEMAS DE GESTIÓN

- **Carbono Neutral:** COPEMEP R.L. logró obtener la Certificación de Carbono Neutralidad 2021 del Programa País Carbono Neutralidad 2.0; Ministerio de Ambiente y Energía de Costa Rica (MINAE).



- **Bandera Azul:** participación en el Programa Bandera Azul, desempeñando y promoviendo educación ambiental a la organización e implementado acciones para mitigar y reducir el impacto climático.



- **Contralorías y salidas no conformes:** seguimiento a los indicadores que miden la mejora de los productos o servicios ofrecidos a las personas asociadas, análisis de procesos de las contralorías y salidas no conformes.



- **Comisión de Calidad y MODELCOOP:** reporta la Comisión de Calidad y MODELCOOP el seguimiento, cumplimiento y apoyo a los sistemas de gestión certificados por la Cooperativa, y contribuir con el fortalecimiento de la mejora continua.
- **CNFL Galardón Eficiencia Energética:** COPEMEP R.L. logró obtener el reconocimiento por parte de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL) como Empresa Distinguida en Eficiencia Energética 2021 por todas las acciones implementadas para disminuir este recurso.



- **Gestión de la Eficiencia:** apoyo activo al proyecto e implementación de área de Gestión de la Eficiencia.
- Participación en la Optimización del proceso de Contralorías y depuración de criterios.
- **Colaboración con el Área de Gestión de la Eficiencia** para el nuevo enfoque de las contralorías que permitirá optimizar su proceso de forma integral el fin de que los procesos agregaran valor y fueran de mejora continua.
- **Participación de voluntariados ambientales:** COPEMEP R.L. se unió y participó en campañas de compensación de procesos de reforestación; con el fin de aportar acciones que contribuyan a mejorar el medio ambiente.



## PROCESOS

El área de Procesos, consciente de brindar apoyo a toda la Cooperativa, en relación con las capacidades de la Gestión por Procesos y con el fin de que estos agreguen valor y se vea reflejado de forma positiva en la eficiencia y eficacia en la evaluación de desempeño de los procesos, promovió la mejora continua por medio de distintos enfoques y herramientas como diagramas de flujo, estudio de cargas de trabajo. A continuación, se presentan los procesos en pro de la mejora continua:

- En apoyo a la estrategia de la organización y en coordinación con la Jefatura de Servicios Administrativos, Recursos Humanos y Gerencia, se coordinó la aplicación de Estudios de Cargas de Trabajo.
- Se aplicó la metodología de Estudio de Cargas de Trabajo en las siguientes áreas:
  - Negocios – Sucursales
  - Cobros – Planillas
  - Negocios–Canales Electrónicos
  - Recursos Humanos



- A partir de los estudios de cargas de trabajo se generaron las siguientes oportunidades de mejora:
  - **Sucursales (21)**
  - **Planillas (5)**
  - **Canales Electrónicos (11)**
  - **Recursos Humanos (10)**
- Se le brindó apoyo a los distintos departamentos y áreas con el fin de subsanar las oportunidades de mejora detectadas, sin librar de responsabilidad al dueño del proceso, en cuanto a velar por la adecuada implementación de las acciones necesarias para subsanar lo identificado.
- Con el propósito de brindar información oportuna para el fortalecimiento y la continuidad de las funciones de los Sistemas de Gestión dentro de COPEMEP R.L. El presente informe contiene un resumen de las actividades realizadas por Sistemas de Gestión, a lo largo de todo el 2021.
- **Auditorías de Calidad y MODELCOOP** se procede con la planificación de las auditorías internas de los sistemas de gestión para dar inicio en el 2022. Adicionalmente, se recibe capacitación en Auditor Líder basado en ISO 9001.

**Indicadores de sistema de gestión de calidad:** se brindó seguimiento a los distintos indicadores declarados para cada proceso por medio de la ficha de proceso, declarada en la matriz consolidada, de acuerdo con la información proporcionada por cada dueño de proceso.

La Gestión de las **Acciones Correctivas** y de Mejora se ejecutó de forma manual. En el año 2021 se recibieron un total de 9 solicitudes, correspondientes a verificación interna y externa, las cuales se encuentran cerradas.

## DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

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

### I. ÁREA DE BASE DE DATOS

- a. Se realizaron mantenimientos en las bases de Dato SQL Server para su funcionamiento óptimo.
- b. Creación de mantenimientos automatizados para mejorar el rendimiento del CORE CYGNUS.
- c. Mejora de consultas para ayudar la optimización de los sistemas.
- d. Revisión de los perfiles para configurarlos con el mínimo privilegio.
- e. Apoyo en la mejora de los procesos para el área de Inteligencia de Negocios.
- f. Análisis y planteamiento de la nueva solución de infraestructura para el sistema transaccional.

### II. ÁREA DE DESARROLLO

Ampliación de la gestión y administración de los procesos del departamento de TI.

#### **En Sistemas FINANCE - SIDE Y GNOSIS:**

- a. Los sistemas FINANCE y SIDE se mantienen habilitados para consultas de casos antiguos.
- b. Se mantiene el sistema GNOSIS para el envío del perfil tecnológico.

#### **En Sistema CYGNUS:**

- a. Generación de reportes nuevos, según las necesidades de cada departamento.
- b. Monitoreo de la arquitectura implementada para el CORE CYGNUS, para el control óptimo del mismo.
- c. Creación del ambiente de terminal para CYGNUS 64.
- d. Desarrollo de lo requerido para tarjeta de crédito.
- e. Desarrollo de lo requerido para SINPE Móvil.
- f. Desarrollo de todos los ajustes regulatorios solicitados.

#### **En módulos complementarios a CYGNUS:**

- a. Implementación de los ajustes solicitados para TARJETAS DE DÉBITO, sobre transacciones transfronterizas.
- b. Mantenimiento y mejoras en el sistema Webcore (tarjeta de débito, GERO, Canales).
- c. Desarrollo de la integración entre CYGNUS y Monibyte para el producto de Tarjetas de Crédito.
- d. Ajustes al XML de medio electrónicos de pago solicitado por el Banco Central Costa Rica.
- e. Administración de usuarios a los sistemas Webcore y Syscard.
- f. Mejoras para la generación de cobros por medio de DTRs.

#### **EN EL PORTAL INSTITUCIONAL:**

- a. Apoyo a la renovación de los sitios de los distintos departamentos.

- b. Ajustes a las soluciones existentes en el portal de los distintos departamentos.

#### **EN INTERFACES CON HERRAMIENTAS DE TERCEROS:**

- a. Complemento de formularios para la página transaccional.
- b. Ajustes de la extracción automatizada de datos de CYGNUS como insumo para Oficinas en Línea.

#### **Adquisición e implementación de nuevas herramientas**

- Implementación de SINPE Móvil en el canal transaccional.
- Ajustes para la optimización de la Matriz Institucional generada por Oficialía y Cumplimiento.

### **III. ÁREA DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

- a. Soporte Remoto a los colaboradores con la misma normalidad de la presencial remotamente desde los hogares en tiempos de pandemia para apoyar la operación normal de la Cooperativa.
- b. Renovación tecnológica de la plataforma computacional de puestos críticos de la Cooperativa.
- c. Mantenimiento preventivo a los equipos de comunicaciones de la Cooperativa.
- d. Actualización de las herramientas de detección de amenazas como *malware*, virus, *spyware* que protegen a la Cooperativa de ataques cibernéticos.
- e. Soporte en la infraestructura para las pruebas de Continuidad definidas por la Organización.
- f. Soporte en la Infraestructura necesaria para el proyecto de tarjeta de crédito, SINPE Móvil y compra y venta de dólares.
- g. Análisis de la Infraestructura de Oracle para realizar la propuesta de cambio para el 2022.
- h. Análisis de la infraestructura de Windows para realizar la propuesta de cambio para el 2022.



- i. Gestión de la implementación del servicio SOC.
- j. Gestión de la implementación del sitio alternativo de operaciones.
- k. Ampliación de la gestión y administración de los procesos del Departamento de Tecnologías de Información.

### ÁREA DE GOBIERNO DE TI

Durante el año 2021 el área de gobierno se enfocó en el cierre de brechas de la auditoría normativa, efectuada en el año 2020. Para cada hallazgo y riesgo identificado en la auditoría se establecieron las actividades con fecha y responsable, y se plasmaron en el Plan de Acción enviado a la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) en el año 2020, adicionalmente se enviaron tres avances semestrales de dicho plan a la superintendencia, todos estos informes aprobados por el Consejo de Administración, con su respectiva evidencia que respaldaba la finalización. En ninguno de los avances se presentaron atrasos en las actividades.

El Plan de acción contenía 118 actividades relacionadas con los procesos APO02, APO06, APO09, APO10, APO13, BAI06, BAI10, DSS02, DSS06, MEA01 y MEA02.

El primer corte a SUGEF se envía en enero de 2021, con 34 actividades al 100 % lo que representa un 29 % del Plan de Acción finalizado, el resto de las actividades presentaron porcentajes de avance entre el 70 % y 2 %.

PRIMER CORTE SUGEF		
CANTIDAD ACTIVIDADES	% AVANCE	% PLAN
34	100%	29%
9	70%	8%
1	60%	1%
3	40%	3%
12	20%	10%
59	2%	50%

El segundo corte a SUGEF se envía en julio de 2021, con 99 actividades al 100 % lo que representa un 84 % del Plan de Acción finalizado, el resto de las actividades presentaban porcentajes de avance entre el 30 % y 10 %.

SEGUNDO CORTE SUGEF		
CANTIDAD ACTIVIDADES	% AVANCE	% PLAN
99	100%	84%
2	30%	2%
17	10%	14%

El tercer corte a SUGEF se envió en enero de 2022, con 118 actividades al 100 %, lo que representa el 100 % del Plan de Acción finalizado.

TERCER CORTE SUGEF		
CANTIDAD ACTIVIDADES	% AVANCE	% PLAN
118	100%	100%

Adicionalmente al Plan de Acción, se mantuvieron las tareas de gobierno para asegurar el cumplimiento de los requisitos regulatorios del Acuerdo SUGEF 14-17, en agosto del 2021 se ejecutó la autoevaluación de TI con los siguientes resultados.

ID	PROCESO	CALIFICACIÓN 2021
1	EDM02 Asegurar la Entrega de Beneficios	Aceptable
2	APO01 Gestionar el Marco de Gestión de TI	Aceptable
3	APO02 Gestionar la Estrategia	Aceptable
4	APO06 Gestionar el Presupuesto y los Costes	Aceptable
5	AP009 Gestionar los Acuerdos de Niveles de Servicio	Aceptable
6	APO10 Gestionar los Proveedores	Aceptable
7	APO12 Gestionar el Riesgo	Aceptable
8	APO13 Gestionar la Seguridad	Aceptable
9	BAI02 Gestionar la Definición de Requisitos	Aceptable
10	BAI03 Gestionar la Identificación y Construcción de Soluciones	Aceptable
11	BAI04 Gestionar la Disponibilidad y la Capacidad	Aceptable
12	BAI06 Gestionar los Cambios	Aceptable
13	BAI07 Gestionar la Aceptación del Cambio y la Transición	Aceptable
14	BAI09 Gestionar los Activos de TI	Aceptable
15	BAI10 Gestionar la Configuración	Aceptable
16	DSS02 Gestionar Peticiones e Incidentes de Servicio	Aceptable
17	DSS03 Gestionar Problemas	Aceptable
18	DSS04 Gestionar la Continuidad	Aceptable
19	DSS05 Gestionar Servicios de Seguridad	Aceptable
20	DSS06 Gestionar los controles de proceso de negocio	Aceptable
21	MEA01 Supervisar, evaluar y valorar el rendimiento y la conformidad	Aceptable
22	MEA02 Supervisar, Evaluar y Valorar el Sistema de Control Interno	Aceptable



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

- a. Atención a las auditorías internas del Departamento de Tecnologías de Información.
- b. Seguimiento y cumplimiento de informes y acuerdos de Auditoría Interna, auditoría externa y 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 Tecnologías de la Información, en coordinación estricta con el Departamento de Gestión Integral de Riesgos.
- e. Aplicación de la metodología de Riesgos Operativos, en coordinación estricta con el Departamento de Gestión Integral de Riesgos.
- f. Cumplimiento de actividades definidas en el Plan de Dirección Tecnológica, Plan Estratégico de TI, Plan Operativo del período, planes tácticos de las áreas, etc.

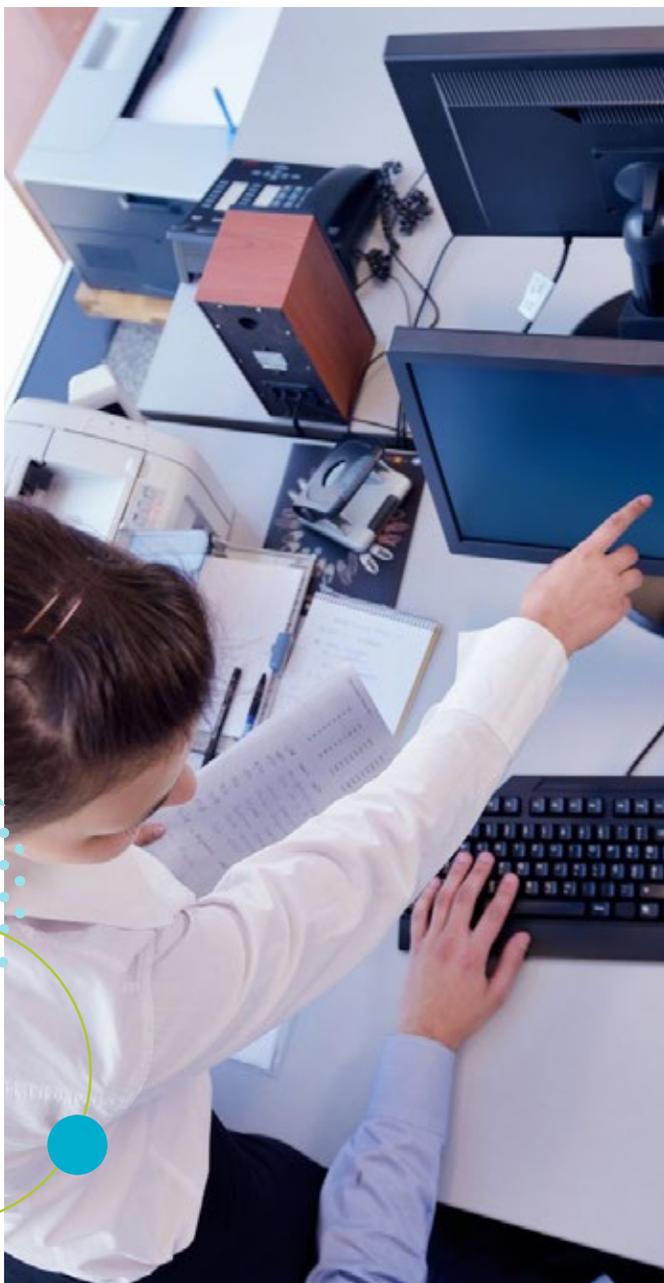
#### **IV. ÁREA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Durante el periodo comprendido de enero a diciembre del 2021 algunas de las actividades más importantes que se han realizado son las siguientes:

##### **Seguridad Informática**

- a. Mitigación de, al menos, 80 ataques informáticos por mes hacia la infraestructura externa de la Cooperativa.





- b. Se brindó gestión mensual de *logs* a los principales de elementos críticos de infraestructura.
- c. Se analizaron las bitácoras generadas por las conexiones VPN de los usuarios, en búsqueda de desviaciones.
- d. Se brinda atención a los requerimientos solicitados por la auditoría externa.
- e. Se brindó atención a los requerimientos solicitados por la Auditoría Interna.
- f. Se aplican pruebas de vulnerabilidad a infraestructura externa e interna, incluyendo: direcciones IP Publicas, sitio informativo, sitio transaccional, servidores, bases de datos, estaciones de trabajo, redes inalámbricas, servicios de proveedores externos, entre otros.
- g. Se dio seguimiento a las pruebas de vulnerabilidad aplicadas.
- h. Se implementa el servicio de *Manage Engine* para la distribución de actualizaciones de sistema operativo a los equipos de los colaboradores.
- i. Se actualizaron los documentos relacionados con la gestión de seguridad informática.
- j. Se gestionan los incidentes de seguridad informática.
- k. En conjunto, del Departamento de Tecnologías de Información se validó que los proveedores únicamente tengan acceso de consulta a nivel de base de datos.
- l. Se revisaron las modificaciones realizadas directamente a la base de datos en búsqueda de desviaciones.
- m. En conjunto con el Departamento de Tecnologías de Información se revisaron de manera periódica los usuarios activos en los sistemas de información y controlador de dominio contra la planilla para determinar cualquier desviación.



- n. Se aplicaron herramientas de autoevaluación en los ámbitos de seguridad informática implementados en la Cooperativa.
- o. Se enviaron mensajes de concientización sobre seguridad informática a todo el personal sobre código malicioso, **ransomware**, acompañar visitantes, cuidado de equipo informático, entre otros.
- p. De manera periódica, se actualizaron las listas rojas con las direcciones IPs, URLs y archivos maliciosos de los atacantes conocidos en Internet.
- q. Se aplicaron validaciones de tráfico de la red interna en búsqueda de protocolos inseguros o comportamiento malicioso.
- r. Se validaron las medidas de protección física para los equipos de usuario final.
- s. Se comprobó de manera periódica que las políticas de los equipos de seguridad se apeguen a las necesidades de la Cooperativa.
- t. Se validó que el tráfico entre las diferentes redes de la Cooperativa cuente con niveles aceptables de cifrado.

### **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 impartieron capacitaciones de seguridad de la información especializadas para los administradores de sucursales.
- c. Se dictaron capacitaciones de seguridad de la información especializadas para las jefaturas de la Cooperativa.
- d. Se gestionó el acceso al mínimo privilegio en la Cooperativa.
- e. A principios del 2021 se realizaron evaluaciones de espacio de trabajo seguro a colaboradores de la Cooperativa.
- f. Se brindó atención a incidentes de seguridad de la información.
- g. Se creó material sobre concientización de Seguridad de la Información y es enviado a todas las personas colaboradoras.
- h. Se apoyó el proceso de actualización documental de los ámbitos de seguridad de la información.
- i. Se aplicó la capacitación virtual de seguridad de la información a los proveedores que cuenten con acceso a información confidencial de la Cooperativa.
- j. Se impartieron inducciones de seguridad de la información al nuevo personal contratado por la Cooperativa.
- k. Se realizó el análisis de riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- l. Se actualizó el registro del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- m. Se gestionaron los acuerdos de la Comisión de Seguridad de la Información.
- n. Se brindó apoyo a la Comisión de Seguridad de la Información.
- o. Se dio seguimiento al cumplimiento de la Política de seguridad de la Información.
- p. Se gestionó el cronograma del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, así como el cronograma de riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- q. Se enviaron informes de gestión todos los meses a la Comisión de Seguridad de la Información.
- r. Se atienden estudios e informes de auditoría.



## COMITÉ DE VIGILANCIA

Bach. Flora Isabel Alvarado Gamboa  
Presidenta

MSc. Eugenio Espinoza Prado  
Vicepresidente

Licda. Ana Ruth Acevedo Ruiz  
Secretaria

MSc. Ana Villalobos Villalobos  
Vocal I

Licda. Eva del Rocío Araya Morales  
Vocal II

De izquierda a derecha: Bach. Flora Isabel Alvarado Gamboa • Licda. Ana Ruth Acevedo Ruiz  
• MSc. Eugenio Espinoza Prado • Licda. Eva del Rocío Araya Morales • MSc. Ana Villalobos Villalobos



# Informe del Comité de Vigilancia

## Detalle del funcionamiento o responsabilidades del Comité

1. Presentar en el mes de noviembre al Consejo de Administración, para su conocimiento, el plan anual de trabajo y el presupuesto correspondiente para su aprobación.
2. Revisar y analizar las actas de los Órganos Sociales, el Tribunal Electoral y el Consejo de Administración.
3. Verificar el cumplimiento del control de acuerdos del Consejo de Administración y generar el respectivo informe.
4. Analizar los informes y cartas de la Gerencia que emitan tanto las auditorías como la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
5. Verificar que los libros de actas de los Órganos Sociales se encuentren al día.
6. Verificar el cumplimiento del Plan Integral de Capacitación.
7. Investigar exhaustivamente todas las sospechas de error, negligencia, anomalía, incorrección o corrupción de los cuales el Comité tenga información.
8. Actuar como órgano director de un debido proceso cuando así lo acuerde el Consejo de Administración.
9. Comprobar el quórum establecido por Estatuto en las Asambleas.
10. Velar por el cumplimiento de requerimientos administrativos de la Superintendencia General de Entidades Financieras, el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, el Instituto Nacional de Seguros, la Caja Costarricense de Seguro Social, el Ministerio de Trabajo y otros.
11. Fiscalizar el proceso de elección y nombramiento de las personas que conforman los Cuerpos Directivos.
12. Examinar y fiscalizar mediante muestreos las cuentas y operaciones de la Cooperativa.
13. Solicitar al Consejo de Administración la contratación de algún recurso técnico y humano específico para llevar a cabo alguna investigación especial y necesaria.
14. Solicitar a la Gerencia la convocatoria a Asamblea General Extraordinaria cuando el Consejo de Administración no proceda a convocarla y a juicio del Comité, se justifique.
15. Comprobar que todas las acciones de los Órganos Sociales, Órgano de Dirección, Gerencia, Subgerencia y Tribunal de Elecciones se ajusten a las disposiciones de la Ley 4179, del Estatuto Social y los reglamentos.
16. Revisar el historial crediticio de las personas integrantes del Órgano de Dirección, los Órganos Sociales y el Tribunal Electoral.
17. Denunciar ante el Consejo de Administración cualquier anomalía tan pronto como ésta se haya comprobado y si el

## SESIONES REALIZADAS

Ordinaria 49

Extraordinaria 21

Conjunta 7

Se trabajaron 400 horas extrasesión.



Consejo no actuara correcta y oportunamente, denunciar la anomalía y la actitud del Consejo ante la Asamblea General y si no obtuviese satisfacción, ante los organismos correspondientes. A la vez, dar por concluido y archivado todo asunto que, después de haber sido denunciada su anomalía, haya sido atendido correcta y oportunamente por el órgano de la Cooperativa al que corresponda.

18. Realizar visitas a las personas asociadas y de fiscalización a las sucursales.
19. Verificar trimestralmente que los libros contables estén al día.
20. Revisar el cumplimiento de requisitos a integrantes de Órganos Sociales, Tribunal Electoral y Órgano de Dirección, según lo establecido por la normativa interna, el ente supervisor y normas conexas.
21. Otras funciones compatibles con la naturaleza de su función.

#### **ASPECTOS RELEVANTES EJECUTADOS EN EL PERIODO 2021**

El trabajo se realizó según las siguientes áreas:

Seguimiento

Análisis

Control

Política

Supervisión

Capacitación

Asuntos legales





**SEGUIMIENTO:  
100 % CUMPLIMIENTO**

**Revisión de actas emitidas:**

- Consejo de Administración
- Comité de Educación y Bienestar Social
- Tribunal Electoral
- Expedientes de los integrantes de Órganos Sociales y Tribunal Electoral
- Plan Estratégico



**ANÁLISIS:  
100 % CUMPLIMIENTO**

**Informes:**

- Riesgo
- Cumplimiento
- Sugef
- Auditoría externa e Interna
- Expedientes crediticios



**CONTROL:  
100 % CUMPLIMIENTO**

**Asistencia a sesiones:**

- Consejo de Administración
- Comité de Educación y Bienestar Social
- Comité de Vigilancia
- Tribunal Electoral
- Comisiones y comités por normativa Sugef.
- Comisiones y comités por Estatuto



**POLÍTICA:  
100 % CUMPLIMIENTO**

**Revisión y estudio de:**

- Ley de Asociaciones Cooperativas
- Estatuto Social
- Gobierno Corporativo
- Normativa interna y externa



**SUPERVISIÓN:  
100 % CUMPLIMIENTO**

- 2 visitas virtuales al año a las sucursales
- Asistencia a las sesiones de las comisiones del Consejo de Administración
- Asistencia a sesiones de los Comités por normativa Sugef



**CAPACITACIÓN:  
100 % CUMPLIMIENTO**

- Riesgos
- Gobierno Corporativo
- Ley 7786
- Ciberseguridad
- Seguridad de la Información
- Doctrina y Filosofía Cooperativa
- Continuidad del Negocio
- Programa de formación y actualización para órganos sociales



**ASUNTOS LEGALES:  
100 % CUMPLIMIENTO**

**Se atendieron:**

- 2 casos de denuncia por correo electrónico
- 2 casos de publicaciones en Facebook
- Se está llevando el debido proceso de varios casos de asociados



**PREPARACIÓN DE  
INFORMES DE:**

- Temas tratados en sesiones de comisiones y comités
- Asistencia a sesiones por órgano social, comisiones y comités
- Revisión de normativa modificada y aprobada por el Consejo de Administración
- Control de acuerdos
- Gobierno Corporativo



## INFORME DE ASISTENCIA DE LOS CUERPOS DIRECTIVOS, TRIBUNAL ELECTORAL Y COMISIONES - 2021

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN										
Nombre del director o directora	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	107	107	100 %	0	0	0	0	0	0	0
Mario Nájera Villalobos	107	107	100 %	0	0	0	0	0	0	0
Gina Patricia Salas Fonseca	106	107	99 %	1	0	0	0	0	0	1
Ingrid Marín Miranda	106	107	99 %	1	0	0	0	0	0	1
Edwin Falconer Álvarez	105	107	98 %	0	0	0	0	2	0	2
Shalom Smiley Prieto	105	107	98 %	1	0	1	0	0	0	2
Juan Carlos Ruiz Carranza	107	107	100 %	0	0	0	0	0	0	0
Mainor Villalobos Rodríguez	31	31	100 %	0	0	0	0	0	0	0
Kenneth Vargas Cárdenas	30	30	100 %	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totales</b>			<b>99 %</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

COMITÉ DE VIGILANCIA										
Nombre del director o directora	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	81	100 %	0	0	0	0	0	0	0
Eugenio Espinoza Prado	81	81	100 %	0	0	0	0	0	0	0
Ana Ruth Acevedo Ruiz	81	81	100 %	0	0	0	0	0	0	0
Ana Lidiette Villalobos Villalobos	81	81	100 %	0	0	0	0	0	0	0
Eva Araya Morales	81	81	100 %	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totales</b>			<b>100 %</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL										
Nombre del director o directora	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Ausencias Sesiones Extraordinarias		Ausencias Sesiones Conjuntas		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	Justificadas	Injustificadas	Justificadas	Injustificadas	
Marlen Araya Castro	75	77	97 %	1	0	0	0	1	0	2
Gladys Esquivel Barrantes	76	77	99 %	1	0	0	0	0	0	1
Carlos Eduardo Garita Rodríguez	76	77	99 %	1	0	0	0	0	0	1
Inés Rivera Solano	77	77	100 %	0	0	0	0	0	0	0
Adriana Hernández Carballo	77	77	100 %	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totales</b>			<b>99 %</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

TRIBUNAL DE ELECCIONES										
Nombre del director o directora	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	
Lisandro Rodríguez Zúñiga	48	48	100 %	0	0	0	0	0	0	0
Thais Rodríguez Sandoval	48	48	100 %	0	0	0	0	0	0	0
Gonzalo Monge Umanzor	48	48	100 %	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totales</b>			<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## INFORME DE ASISTENCIA A COMISIÓN -2021

COMISIÓN ADMINISTRATIVA						
Nombre del director o directora	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Gina Salas Fonseca	71	71	100 %	0	0	0
Shalom Smiley Prieto	70	71	99 %	1	0	1
Mainor Villalobos Rodríguez	69	71	97 %	2	0	2
Ana Lidiette Villalobos Villalobos	71	71	100 %	0	0	0
Edwin Falconer Álvarez	35	38	92 %	3	0	3
<b>Totales</b>			<b>99 %</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

COMISIÓN ASAMBLEA						
Nombre del director o directora	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Carlos Montero Jiménez	12	12	100 %	0	0	0
Gina Salas Fonseca	11	12	92 %	1	0	1
Kenneth Vargas Cárdenas	12	12	100 %	0	0	0
Flora Isabel Alvarado Gamboa	12	12	100 %	0	0	0
Gladys Esquivel Barrantes	11	12	92 %	0	1	1
Ingrid Marín Miranda	6	8	75 %	0	2	2
<b>Totales</b>			<b>93%</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>



COMISIÓN CRÉDITO						
Nombre del director o directora	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Mario Nájera Villalobos	34	34	100 %	0	0	0
Ingrid Marín Miranda	34	34	100 %	0	0	0
Shalom Smiley Prieto	34	34	100 %	0	0	0
<b>Totales</b>			<b>100 %</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

COMISIÓN FINANCIERA						
Nombre del director o directora	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Carlos Montero Jiménez	52	52	100 %	0	0	0
Mario Nájera Villalobos	52	52	100 %	0	0	0
Kenneth Vargas Cárdenas	52	52	100 %	0	0	0
<b>Totales</b>			<b>100 %</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

COMITÉ DE AUDITORÍA						
Nombre del director o directora	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Edwin Falconer Álvarez	18	18	100 %	0	0	0
Carlos Montero Jiménez	18	18	100 %	0	0	0
Flora Alvarado Gamboa	18	18	100 %	0	0	0
<b>Totales</b>			<b>100 %</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

COMISIÓN DE CUMPLIMIENTO						
Nombre del director o directora	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Mario Nájera Villalobos	16	16	100 %	0	0	0
Carlos Montero Jiménez	16	16	100 %	0	0	0
Mainor Villalobos Rodríguez	15	16	94 %	1	0	1
Eva Araya Morales	15	16	94 %	1	0	1
<b>Totales</b>			<b>98 %</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

COMITÉ DE RIESGO						
Nombre del director o directora	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Mario Nájera Villalobos	26	26	100 %	0	0	0
Carlos Montero Jiménez	24	26	92 %	2	0	2
Eugenio Espinoza Prado	24	26	92 %	2	0	2
<b>Totales</b>			<b>95 %</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

COMITÉ DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN						
Nombre del director o directora	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Juan Carlos Ruiz Carranza	10	10	100 %	0	0	0
Gina Salas Fonseca	10	10	100 %	0	0	0
Ana Ruth Acevedo Ruiz	10	10	100 %	0	0	0
<b>Totales</b>			<b>100 %</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



## Recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la Cooperativa

### A la Gerencia General:

- Promover líneas de crédito que contribuyan en la mejora de las finanzas de las personas asociadas, tomando en cuenta las necesidades generadas por la pandemia.
- Promover la innovación de productos y servicios que fidelicen a las personas asociadas.
- Promover los estudios de mercado para introducir nuevos productos.
- Fortalecer los controles internos de la Cooperativa.
- Dar continuidad al proceso sostenible de crecimiento en afiliación.
- Fortalecer los programas de retención de personas asociadas.

### A la Asamblea General:

- Participar activamente de los talleres virtuales sobre temas tecnológicos y otros.
- Cumplir fielmente con los postulados de la persona delegada.
- Promover la afiliación de nuevas personas.
- Desarrollar habilidades en el manejo y uso de computadoras y teléfonos inteligentes que ayuden a realizar más eficientemente sus transacciones y, a la vez, protejan la salud.
- Cumplir a cabalidad con las normas de protocolo e higiene.





## COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL

MSc. Marlen Araya Castro  
Presidenta

Licda. Gladys Esquivel Barrantes  
Vicepresidenta

Lic. Carlos Eduardo Garita Rodríguez  
Secretario

Licda. Inés Rivera Solano  
Vocal I

Licda. Adriana Hernández Carballo  
Vocal II

De pie, de izquierda a derecha: MSc. Marlen Araya Castro • Lic. Carlos Eduardo Garita Rodríguez • Licda. Inés Rivera Solano  
Sentadas de izquierda a derecha: Licda. Gladys Esquivel Barrantes • Licda. Adriana Hernández Carballo



# Informe del Comité de Educación y Bienestar Social

El Comité de Educación y Bienestar Social se reunió ordinariamente en 48 sesiones y se llevaron a cabo 21 sesiones extraordinarias, además se asistió a 7 sesiones conjuntas con la Administración y otros cuerpos directivos.

Adicionalmente varios directores representantes del Comité de Educación y Bienestar Social participaron en diversas comisiones en forma mensual o con la periodicidad que sea requerida.

## Detalle del funcionamiento o responsabilidades de la Comisión o Comité:

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

“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 las personas reales y potenciales asociados en este campo específico. Es también órgano responsable de administrar las ayudas económicas y de bienestar social”.

## Aspectos relevantes ejecutados en el período

El Comité de Educación y Bienestar Social llevó a cabo diversos proyectos tanto de bienestar social como acciones formativas, a lo largo del año 2021. Dado que se mantuvieron medidas de restricción contra la COVID-19, la modalidad de estos fue a través de la virtualidad:

Beneficio	Cantidad	Monto Otorgado
Subsidios Médicos	3 927	¢ 88 157 794,00
Subsidios Ayuda caso especial	62	¢ 19 656 439,00
Becas	593	¢ 35 580 000,00
<b>Total Anual 2021</b>		<b>¢ 143 394 233,00</b>

**Adicionalmente y con el apoyo de la Administración se impartieron las siguientes acciones formativas:**

- Doctrina y Filosofía Cooperativa.
- Programa de capacitación para Cuidadores de Adultos Mayores.
- Herramientas Tecnológicas para reuniones virtuales.
- Curso Virtual de Formación para personas delegadas de COPEMEP R. L.
- Enfermedades de mayor riesgo ante el COVID- 19.
- Manejo de la plataforma ZOOM.
- Manejo de la plataforma TEAMS.
- Elaboración de Infografías.
- Psicología del Color.

**También se participó en financiamiento de proyectos como capacitaciones diversas al personal administrativo y directores:**

- Fideicomisos.
- Riesgos.
- Excel.
- Finanzas.
- Coaching.
- Derecho de los Consumidores y protección de Cliente.
- Programa acompañamiento Imparables / Inseparables.
- Programa 1 a 1 A+ Leadership.
- Taller miedo a la Confianza.
- Curso Análisis Causa Raíz.
- Lavado de Activos con nuevas tecnologías.
- Visualización de Datos con Power BI AC10.

- Programa virtual de Formación Anual en gobierno corporativo y riesgos edición 2021.
- Programa Técnico de Banca para el Desarrollo.
- Celebración de la Semana del Cooperativismo.
- Elaboración de libretas de ahorro para 219 cooperativas estudiantiles activas.
- Confección de almanaques y cuadernos.
- Kits sanitarios de prevención COVID.
- Paquetes de víveres





PRINCIPIOS COOPERATIVOS

- Membresía abierta y voluntaria
- Participación económica de los miembros
- Educación, formación e información
- Compromiso con la comunidad
- Control democrático de los miembros
- Autonomía e independencia
- Cooperación entre cooperativas

Coopemep  
LIBRETA DE AHORROS

Coopemep  
2295-0000 | www.coopemep.com | coopemep.cooperativa | 2295-0003

TUS DATOS

Nombre de la Cooperativa Estudiantil: .....

Centro Educativo: .....

Nombre del docente a cargo: .....

Número telefónico de contacto: .....

Correo de contacto: .....

SOY ASOCIADO A MI COOPERATIVA:

Mi nombre es: .....

El nombre de mi encargado: .....

Sección: .....

Para contactarme: .....

Si estás ahorrando, estás teniendo éxito!

Coopemep





## TRIBUNAL DE ELECCIONES

Bach. Lisandro Rodríguez Zúñiga  
Presidente

Bach. Tháis Rodríguez Sandoval  
Secretaria

MSc. Gonzalo Monge Umanzor  
Vicepresidente

De izquierda a derecha: Bach. Lisandro Rodríguez Zúñiga • Bach. Tháis Rodríguez Sandoval • MSc. Gonzalo Monge Umanzor



# Informe del Tribunal de Elecciones

Con base en los valores de honestidad, transparencia y democracia el Tribunal Elecciones informa de las tareas realizadas durante el periodo 2021.

Aspectos relevantes ejecutados en el período

- Se hizo la revisión de la condición de cada una de las personas candidatas a ser electas como delegadas propietarias y suplentes nombradas por un periodo de cuatro años 2021-2025.
- Preparación, análisis y ejecución de las asambleas regionales de nombramiento de personas delegadas a celebrarse en el 2021.
- Elaboración y análisis de cada una de las actas de las asambleas de nombramiento de personas delegadas garantizando que el proceso sea claro, formal, transparente y riguroso como lo establece la normativa vinculante interna y externa.
- Proceso de análisis de los miembros en cumplimiento con artículo 9 del Reglamento de Elecciones para Asambleas Ordinarias y Extraordinarias de COOPEMEP R.L., y según lo establecido en el artículo 18 del Reglamento de Gobierno Corporativo conforme a lo establecido por la normativa SUGEF 16-16.
- Debido a la situación de pandemia, que aqueja al país el Consejo de Administración decidió posponer la LVIII Asamblea Ordinaria de COOPEMEP R.L. y prorrogar por un año a las personas directivas que vencían el periodo.
- Elaboración y seguimiento del Plan Anual Operativo (PAO)
- Participación a Sesiones Conjuntas
- Participación en la Comisión de Asamblea para la organización del Proceso Electoral cuando corresponda.
- Participación en la Comisión de Comisión Administrativa, cuando corresponda.
- Ejecutar las Sesiones Ordinarias y Extraordinarias
- Participación en actividades de capacitación y autocapacitación.
- Revisión y el envío al Consejo de Administración para la actualización de la normativa de COOPEMEP R.L. referente a los procesos electorales.

# Informe de Auditoría Externa



Crowe Horwath CR, S.A.  
2442 Avenida 2  
Apdo. 7108-1000  
San José, Costa Rica  
Tel + (506) 2221 4657  
Fax + (506) 2233 8072  
www.crowe.cr

## Informe de auditoría emitido por el contador público independiente

Al Consejo de Administración y Asociados de la 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

Hemos auditado los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública, R.L. (COPEMEP, R.L.) (la Cooperativa), que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2021, los estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de la Cooperativa al 31 de diciembre de 2021, así como sus resultados integrales y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con la normativa emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

### Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros de nuestro informe. Somos independientes de la Cooperativa de conformidad con el Código de Ética Profesional del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica que es aplicable a nuestra auditoría de los estados financieros, y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.



### Base de contabilidad

Llamamos la atención sobre la Nota 2 de los estados financieros, que describe las bases de la contabilidad. Los estados financieros están preparados en cumplimiento de lo requerido por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y la Superintendencia General de Entidades Financieras. Consecuentemente los estados financieros pueden no ser adecuados para otros propósitos.

### Párrafos de énfasis

En nota 29 a los estados financieros se presentan las revelaciones referentes al estado de emergencia por la pandemia por COVID-19 y cómo la Administración ha gestionado dicha condición.

Los estados financieros de la Cooperativa al 31 de diciembre de 2020 fueron auditados por otro contador público independiente, quien emitió una opinión sin salvedades el 26 de febrero de 2021.

### Cuestiones clave de auditoría

Las cuestiones clave de auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros en su conjunto y en la formación de nuestra opinión sobre estos, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

#### a) Cartera de crédito

##### Asunto clave de auditoría

El principal activo de la Cooperativa es la cartera de crédito, la cual representa el 75.1% de los activos totales y concentra los principales factores de administración de riesgo de crédito referente a: recuperación de los saldos adeudados, concentraciones de saldos, diversificación de productos, entre otros; dichos factores afectan el valor de recuperación del activo.

La Cooperativa estima la cartera de crédito con base en el Acuerdo SUGEF-1-05 “Normas Generales para Clasificación y Calificación de los Deudores para la cartera de crédito”.

Al 31 de diciembre 2021 el monto de estas estimaciones normativas y adicionales asciende a ₡4,573,660,898 la cual representa 4.22% del total de activos.

##### Respuesta de auditoría

Nuestros procedimientos de auditoría incluyeron seleccionar una muestra de operaciones de crédito a la cual se le ha aplicado un proceso de pruebas sustantivas. Realizamos también una evaluación de la estimación por incobrabilidad de la cartera mediante la verificación del cumplimiento de las áreas funcionales que mantienen controles y procesos operativos cuyo objetivo es el cumplimiento de lo requerido en el acuerdo SUGEF 1-05 y la circular Sugef 2584.

Adicionalmente, seleccionamos una muestra de expedientes de operaciones crediticias con la finalidad de verificar los procedimientos de control interno establecidas por la Cooperativa, así como las regulaciones para expedientes establecidas por el regulador. Verificamos y revisamos los registros auxiliares de la cartera de crédito y sus estimaciones.

La Sugef en su circular SGF-2584-2020 del 4 de agosto de 2020, ha requerido de planes de gestión de crédito producto de los arreglos de pago y riesgo de crédito ocasionado por la emergencia sanitaria del COVID-19, incluyendo el reconocimiento de estimaciones adicionales.

La administración de la Cooperativa considera que la estimación para créditos incobrables es adecuada para absorber pérdidas eventuales que se puedan incurrir en la recuperación de esa cartera. El regulador la revisa periódicamente como parte integral de sus exámenes, y pueden requerir modificaciones con base en la evaluación de la información disponible.

En las notas 2.2, y 3, se incluyen las revelaciones sobre el tratamiento respectivo a la estimación por incobrabilidad de la cartera de crédito.

#### b) Inversiones en valores

##### Asunto clave de auditoría

Las estimaciones del valor razonable son hechas a una fecha determinada basadas en información de mercado y de los instrumentos financieros, y son realizadas por un proveedor de precios autorizado. El valor razonable no refleja primas o descuentos que puedan resultar de la oferta para la venta de instrumentos financieros en particular a una fecha dada.

Las inversiones se clasifican y contabilizan de acuerdo a la NIIF 9 Instrumentos Financieros, incluyendo el reconocimiento de pérdidas crediticias esperadas, lo cual requiere la aplicación de una metodología que considera juicios y el uso de supuestos por parte de la administración.

Las estimaciones son subjetivas; por su naturaleza involucran incertidumbres y elementos de juicio significativo.

##### Respuesta de auditoría

Entre otros procedimientos, efectuamos un proceso de confirmación de saldos sobre el total de la cartera, asimismo, realizamos recálculos de la valoración de mercado de las inversiones, así como de la amortización de las primas y descuentos.

Evaluamos si la clasificación de las inversiones se ajusta a los flujos de caja contractuales y evaluamos el diseño y aplicación de la metodología para la determinación de la pérdida crediticia esperada, mediante la inspección de la metodología aprobada por el Consejo de Administración.

Verificamos la consistencia de la fuente de precios utilizada para valorar el portafolio de inversiones.

En las notas 2.2, y 3, se incluyen las revelaciones de la Cooperativa sobre el tratamiento contable y otros aspectos relacionados al portafolio de inversiones.



c) **Obligaciones con el público****Asunto clave de auditoría**

Las obligaciones con el público constituyen obligaciones a la vista y a plazo que son pactadas con los clientes en función de condiciones específicas en cuanto a su uso, plazo y tasas de interés.

Las obligaciones con el público representan el 63.52% del total de pasivo al 31 de diciembre de 2021.

**Respuesta de auditoría**

Entre otros procedimientos, efectuamos un proceso de confirmación de saldos y procedimientos analíticos para verificar los ciclos y tasas de interés.

En las notas 2.2 y 3 se incluyen las revelaciones sobre el tratamiento contable y otros aspectos relacionados a las obligaciones con el público.

**Responsabilidades de la administración y de los responsables del gobierno corporativo de la Cooperativa en relación con los estados financieros**

La administración es responsable de la preparación y presentación fiel de los estados financieros adjuntos de conformidad con la normativa emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y la Superintendencia General de Entidades Financieras, del control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores materiales, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la administración es responsable de la valoración de la capacidad de la Cooperativa de continuar como entidad en funcionamiento, revelando según corresponda, las cuestiones relacionadas con la Entidad en funcionamiento y utilizando el principio contable de entidad en funcionamiento excepto si la administración tiene intención de liquidar la Cooperativa o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los responsables del gobierno corporativo de la Cooperativa son responsables de la supervisión del proceso de información financiera.

**Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros**

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría siempre detecte un error material cuando exista. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, pueden preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría aplicamos nuestro juicio profesional y una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de error material en los estados financieros, debido fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la Cooperativa.
- Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la administración.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la administración, del principio contable de entidad en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Cooperativa para continuar como entidad en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Cooperativa deje de ser una entidad en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran la presentación razonable.

Nos comunicamos con los responsables del gobierno corporativo de la Cooperativa y nuestra relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría que planificamos y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a los responsables del gobierno corporativo de la Cooperativa una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y comunicado con ellos acerca de todas las relaciones y demás cuestiones que se puede esperar razonablemente que pueden afectar a nuestra independencia y, en caso, las correspondientes salvaguardas.

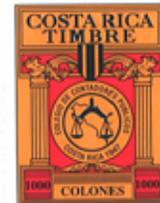
Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación con los responsables del gobierno corporativo de la Cooperativa, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de los estados financieros del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría. Describimos esas cuestiones en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que una cuestión no debería comunicarse en nuestro informe porque cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas de hacerlo superarían los beneficios de interés público de la misma.

El socio del encargo de la auditoría que origina este informe de auditoría emitido por el auditor independiente es Fabián Zamora Azofeifa.

Nuestra responsabilidad sobre el informe de estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2021 se extiende hasta el 22 de febrero de 2022. La fecha de este informe indica al usuario, que el auditor ha considerado el efecto de los hechos y de las transacciones de los que ha tenido conocimiento y que han ocurrido hasta dicha fecha; en consecuencia, no se amplía por la referencia de la fecha en que se firme digitalmente.

  
San José, Costa Rica  
22 de febrero de 2022  
Documento firmado por  
Fabián Zamora Azofeifa No. 2186  
Pol. 0116 FIG 7 V. 30-9-2022  
Timbre Ley 6663 al 1.000  
Adjunto al original

FABIAN ZAMORA AZOFEIFA (FIRMA)  
PERSONA FISICA, CPF-03-0287-0450.  
Fecha declarada: 24/02/2022 05:19:45 PM  
Esta representación visual no es fuente  
de confianza. Valide siempre la firma.



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

BALANCE GENERAL

Al 31 de diciembre 2021

(Con cifras correspondientes de 2020)

(En colones sin céntimos)

	Nota	diciembre 2021	diciembre 2020
<b>ACTIVOS</b>			
<b>Disponibilidades</b>		<b>3 549 330 702</b>	<b>1 148 269 719</b>
Efectivo		508 716 931	484 925 726
Banco Central		1 171 802 280	449 590 543
Entidades financieras del país		1 843 438 331	167 099 405
Entidades financieras del exterior		25 373 159	33 056 045
Disponibilidades restringidas		1	13 598 000
<b>Inversiones en instrumentos financieros</b>	<b>2</b>	<b>19 764 044 771</b>	<b>16 844 492 092</b>
Al valor razonable con cambios en resultados		224 340 766	211 949 156
Al valor razonable con cambios en otros resultados integrales		8 433 065 077	190 675 000
Al costo amortizado		10 861 425 342	16 186 073 786
Productos por cobrar		318 939 167	323 161 437
(Estimación por deterioro)		(73 725 581)	(67 367 287)
<b>Cartera de créditos</b>	<b>2</b>	<b>81 429 960 466</b>	<b>82 691 437 394</b>
Créditos vigentes		82 599 017 172	85 236 427 168
Créditos vencidos		4 463 285 571	3 403 590 901
Créditos en cobro judicial		426 959 265	285 085 349
(Ingresos diferidos cartera de crédito)		(3 100 511 893)	(3 470 532 594)
Productos por cobrar		1 614 871 249	956 718 035
(Estimación por deterioro)		(4 573 660 898)	(3 719 851 465)
<b>Cuentas y comisiones por cobrar</b>		<b>166 674 821</b>	<b>52 011 006</b>
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas		4 454 887	1 687 485
Otras cuentas por cobrar		173 309 585	92 945 128
(Estimación por deterioro)		(11 089 651)	(42 621 607)
<b>Bienes mantenidos para la venta</b>	<b>7</b>	<b>177 012 954</b>	<b>41 536 079</b>
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		271 727 335	100 343 293
(Estimación por deterioro y por disposición legal o prudencial)		(94 714 381)	(58 807 214)
<b>Participaciones en el capital de otras empresas (neto)</b>	<b>6</b>	<b>46 728 234</b>	<b>145 897 485</b>
<b>Propiedades, mobiliario y equipo (neto)</b>	<b>8</b>	<b>2 931 719 893</b>	<b>3 070 535 879</b>
<b>Otros activos</b>	<b>9</b>	<b>366 132 537</b>	<b>327 793 477</b>
Cargos diferidos		88 523 207	64 339 462
Activos intangibles		37 493 445	70 561 963
Otros activos		240 115 885	192 892 052
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>		<b>108 431 604 378</b>	<b>104 321 973 131</b>
<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>			
<b>PASIVOS</b>			
<b>Obligaciones con el público</b>	<b>10</b>	<b>52 653 038 489</b>	<b>48 513 898 921</b>
A la vista		3 384 880 218	2 531 793 720
A plazo		47 582 469 107	44 493 192 107
Cargos financieros por pagar		1 685 689 164	1 488 913 094
<b>Obligaciones con el Banco Central de Costa Rica</b>	<b>12</b>	<b>5 436 391 805</b>	-
A plazo		5 404 462 632	-
Cargos financieros por pagar		31 929 173	-
<b>Obligaciones con entidades</b>	<b>11</b>	<b>18 845 006 221</b>	<b>25 701 997 099</b>
A plazo		18 025 446 188	24 413 260 755
Otras obligaciones con entidades		766 138 224	1 207 660 183
Cargos financieros por pagar		53 421 809	81 076 161
<b>Cuentas por pagar y provisiones</b>		<b>4 213 847 310</b>	<b>3 709 238 291</b>
Provisiones	<b>13</b>	259 433 913	289 660 729
Otras cuentas por pagar diversas	<b>14</b>	3 954 413 397	3 419 577 562
<b>Otros pasivos</b>		<b>32 412 192</b>	<b>18 792 608</b>
Otros pasivos		32 412 192	18 792 608
<b>Aportaciones de capital por pagar</b>	<b>15</b>	<b>1 705 521 450</b>	<b>1 543 902 001</b>
<b>TOTAL DE PASIVOS</b>		<b>82 886 217 467</b>	<b>79 487 828 920</b>

Continúa

a



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

BALANCE GENERAL

Al 31 de diciembre 2021

(Con cifras correspondientes de 2020)

(En colones sin céntimos)

	<u>Nota</u>		
<b><u>PATRIMONIO</u></b>			
<b>Capital social</b>	<b>16(a)</b>	<b>17 164 807 935</b>	<b>17 243 922 161</b>
Capital pagado		17 156 338 421	17 235 452 647
Capital donado		8 469 514	8 469 514
<b>Ajustes al patrimonio - Otros resultados integrales</b>		<b>150 455 456</b>	<b>118 702 672</b>
Superávit por revaluación de inmuebles	<b>16(b)</b>	99 785 802	99 217 283
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta		29 850 388	-
Ajuste por conversión de estados financieros empresas		20 819 266	19 485 389
<b>Reservas</b>	<b>16(c)</b>	<b>7 221 513 401</b>	<b>6 660 653 959</b>
<b>Resultados acumulados de ejercicios anteriores</b>		-	<b>(80 354 879)</b>
<b>Resultado del período</b>		<b>1 008 610 119</b>	<b>891 220 298</b>
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>		<b>25 545 386 911</b>	<b>24 834 144 211</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>108 431 604 378</b>	<b>104 321 973 131</b>
<b>CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS</b>	<b>26</b>	<b>1 022 578</b>	<b>17 205 025</b>
<b>OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>			
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras	<b>26</b>	<b>96 145 521 540</b>	<b>81 687 346 581</b>
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras	<b>26</b>	<b>11 744 572</b>	<b>4 423 788</b>

IVANNIA MARIA MARTINEZ ZUNIGA (FIRMA)  
Firmado digitalmente por IVANNIA MARIA MARTINEZ ZUNIGA (FIRMA)  
Fecha: 2022.02.24 15:52:05 -06'00'

Licda. Ivannia Martínez Zúñiga  
Contador General (carné 22393)

JORGE ISAAC SOLANO RODRIGUEZ (FIRMA)  
Firmado digitalmente por JORGE ISAAC SOLANO RODRIGUEZ (FIRMA)  
Fecha: 2022.02.24 16:46:28 -06'00'

Lic. Jorge Solano Rodríguez  
Gerente

MIRIAM VANESSA CAMBRONERO CERDAS (FIRMA)  
Firmado digitalmente por MIRIAM VANESSA CAMBRONERO CERDAS (FIRMA)  
Fecha: 2022.02.24 16:04:58 -06'00'

Licda. Vanessa Cambronerero Cerdas  
Auditora Interna

Céd. 3004270670  
Coopemep R.L.  
Atención: SUGEJ  
Registro Profesional: 22393  
Contador: MARTINEZ ZUNIGA IVANNIA  
Estado de Situación Financiera  
2023-03-07 07:34:34 +0800



TIMBRE 300.0 COLONES



VERIFICACIÓN: qvFTZFdW  
<https://timbres.ccontador.co.cr>

## Homenaje Póstumo

COOPEMEP lamenta profundamente el fallecimiento en el 2021 de las siguientes personas asociadas:

AGÜERO ARTAVIA, JUNIOR ANTONIO  
AGUILAR ARCE, MARÍA OLGA  
AGUILAR CUBILLO, LIDIETTE  
ALFARO ARAYA, FERNANDO  
ALTAMIRANO AVENDAÑO, KATHIA SIRLETH  
ALTAMIRANO DELGADO, MARGARITA  
ÁLVAREZ ÁLVAREZ, ÁLVARO  
ARAYA CASTRO, ANABELLE  
ARAYA PÉREZ, XIOMARA  
ARGUELLO VARGAS, JORGE MANUEL  
ARIAS GONZÁLEZ, MARÍA ISABEL  
BARQUERO GUZMÁN, MISAEL  
BARRANTES GONZÁLEZ, ROSA IRIS  
BARRANTES VARGAS, CARLOS ALBERTO  
BARRANTES VEGA, RAMÓN  
BEDOYA ARIAS, VIRGINIA  
BLANCO ARAGÓN, ELDA VIRGINIA  
BLANCO BLANCO, JUAN PABLO  
BONILLA CAMPOS, HUGO FERNANDO  
BOZA LORÍA, MARIO ANDRÉS  
CABRERA GUADAMUZ, BLAS  
CALDERÓN VARGAS, ANA ISABEL  
CALVO MADRIGAL, MARÍA EUGENIA  
CAMPOS DURAN, MARIANELA  
CARPIO SOLANO, SOLEDAD  
CARRILLO RUIZ, MANUEL FRANCISCO  
CASTRO ALFARO, NORMAN DAGOBERTO  
CASTRO ORTIZ, ANA LIDIETH  
CASTRO SOTO, LUIS ÁNGEL  
CENTENO ROA, SARA MARÍA  
CHACÓN GUTIÉRREZ, GONZALO  
CHACÓN ZUMBADO, ALBERTO JESÚS  
CHAVARRIA GUERRERO, MÓNICA MARÍA

CHAVARRIA VEGA, ELADIO  
CHAVERRI FUENTES, MARÍA TERESA  
CHAVES CAMACHO, EDWIN  
CHAVES HERRERA, FLOR  
CHAVES VILLALOBOS, ÁLVARO  
CHEN LAO, LIDIETTE  
CISNEROS CHAVES, CARMEN  
CLARKE STEELE, JENNIFER JUNE  
CORDERO ROJAS, LIDIET CARMEN  
CORDERO SEGURA, NELSI  
CÓRDOBA VILLALOBOS, ARACELLY  
CORRALES MIRANDA, MARITA  
CORRALES PORRAS, OLMAN LUIS  
CUBERO PÉREZ, ANÍBAL ALBERTO  
DELGADO CASCANTE, JOSÉ MANUEL  
DIAZ ABADÍA, ILDALY  
DIAZ VARGAS, GILBERTO ALEXANDER  
DIAZ ZÚÑIGA, MARÍA ISABEL  
DURAN CHAVARRIA, ÁLVARO  
DURAN VARGAS, YADIRA  
ESPINOZA CHAVES, LUIS ADOLFO  
ESPINOZA SÁNCHEZ, CARMELINA  
ESPINOZA VINDAS, ÁLVARO  
FLORES SOLANO, JUAN RAFAEL  
FONSECA CORTÉS, DANIEL  
GARCÍA RODRÍGUEZ, WILBER  
GÓMEZ CASTRO, ANA MARÍA  
GÓMEZ MARTÍNEZ, CONCEPCIÓN  
GRANADOS CARRILLO, FARIT  
GUEVARA ALEMÁN, EDDY ALEXANDER  
GUEVARA NAVARRO, ESTEBANA LIDA  
GUEVARA SÁNCHEZ, JOSÉ ANTONIO  
GUTIÉRREZ SANDOVAL, DENNIS ALBERTO





HERNANDEZ GUTIÉRREZ, LUCIANO ANTONIO  
HERRERA BENAVIDES, ELIDIA BELEIDA  
HERRERA MURILLO, HILDA MARIA  
JAÉN GUTIÉRREZ, ONDINA  
JARA BLANCO, CYNTHIA  
JIMENEZ ARGÜELLO, ANA CRISELDA  
JIMENEZ GARCÍA, ALFONSO ANTONIO  
JIMENEZ GÓMEZ, MARÍA DE LOS ÁNGELES  
JIMENEZ MATA, ROBERTO  
JIMENEZ VALERIO, MIGUEL ÁNGEL  
LEAL RUIZ, BIORIS IVANNIA  
LEIVA MORALES, CECILIO  
LIZANO SERRANO, SHIRLEY IVANNIA  
LUNA PAZOS, ROSE MARY  
MADRIGAL VALVERDE, FREDDY  
MAITLAND THOMAS, YANCY  
MEDINA BUSTOS, MIGUEL ÁNGEL  
MENA RÍOS, JUAN CRUZ  
MÉNDEZ ARIAS, FRANKLIN  
MÉNDEZ MARTÍNEZ, MARÍA RUTH  
MORA BARRANTES, WALTER  
MORA SOTO, MARÍA LUISA  
MORAGA CHACÓN, DIEGO  
MORALES BARRANTES, MAURICIO JESÚS  
MORGAN BAYLIS, ROGELIO ANTONIO  
MUÑOZ ARCE, CELENIA  
MUÑOZ SOTO, ALBERTO EDUARDO  
NÚÑEZ ESPINOZA, MARÍA MAYELA  
NÚÑEZ NÚÑEZ, MARÍA TERESA  
OBANDO OCAMPO, ROGER

OBANDO ROSALES, VALENTÍN  
OBREGÓN SUÁREZ, MELBA  
OROZCO RAFFO, ÁNGEL  
ORTEGA CASCANTE, ROSA MARÍA  
ORTEGA ORTEGA, ANA  
PADILLA TORUÑO,, FILEMÓN  
PASTRANA PASTRANA, JOSÉ JACINTO  
PORRAS CASCANTE, ALEXANDRA  
QUESADA MADRIGAL, MARÍA MAYELA  
QUESADA VÍQUEZ, DULCE MARÍA  
QUIRÓS ZÚÑIGA, LICIE  
RAMIREZ JÁCAMO, JOSÉ ENRIQUE  
RAMIREZ MORENO, PETRONA  
REDONDO CASTRO, TRINIDAD  
RETANA ACUÑA, OLGA MARTA  
RETANA ROSALES, MARIO GERARDO  
RIVAS WHITE, ALEX FRANCISCO  
RODRIGUEZ BARQUERO, HUGO  
RODRIGUEZ MONTES, JOSÉ FÉLIX  
ROJAS MONTERO, MARÍA FLORA  
ROSALES ARRIETA, JOSE OSVALDO  
SANCHEZ OROZCO, RODRIGO  
SÁNCHEZ SÁNCHEZ, LUIS JAVIER  
SANCHEZ SEGURA, TERESA  
SANCHEZ VENEGAS, MARÍA ELENA  
SANTAMARIA CHACÓN, MARDI  
SEGURA ARGUEDAS, LILLIANA VANESSA  
SOLANO MATA, ELVIA  
SOLANO RAMIREZ, JUANITA  
SOLANO UMAÑA, MIRIAM

SOLIS ORTEGA, WILSON GERARDO  
SOSA GÓMEZ, CARMEN  
SOTO VALERIO, OLGA MARITA  
UGALDE LÓPEZ, ALEJANDRO  
ULATE GONZÁLEZ, RONALD  
VALLADARES VALLADARES, CANDELARIA  
VALVERDE GUTIÉRREZ, MARÍA DEL SOCORRO  
VALVERDE ROSALES, JOSÉ MANUEL  
VARGAS GÓMEZ, ELIZABETH  
VARGAS MOLINA, GERARDO ANTONIO  
VARGAS MONTERO, MARÍA DEL ROCÍO  
VARGAS SALAZAR, LUIS ROY  
VARGAS VARGAS, MARÍA ISABEL  
VÁSQUEZ REYES, JOSÉ ALFREDO  
VEGA SANCHEZ, JOSÉ MANUEL  
VIALES RUGAMA, EDGAR ARMANDO  
VILLALOBOS CHACÓN, BEATRIZ  
VILLALOBOS GUTIÉRREZ, BRYAN  
VILLEGAS BENAVIDES, FLORY  
WEST MC FARLAND, SANSÓN  
ZAMORA AGUILAR, ANA LORENA  
ZAMORA RAMIREZ, JERRY BILL  
ZELEDÓN GRAU, ÓSCAR EMILIO  
ZELEDÓN GUTIÉRREZ, ARNULFO  
ZÚÑIGA BARRANTES, LEIDY



El Consejo de Administración, Comité de Vigilancia, Comité de Educación y Bienestar Social, Tribunal de Elecciones, la Gerencia y el personal administrativo de COOPEMEP R.L., agradecemos profundamente contar con su preferencia por nuestros productos y servicios, esto se ve reflejado en los resultados de la gestión realizada durante el ejercicio 2021; para nosotros es fundamental contar con el apoyo de cada una de nuestras personas asociadas, continuar brindando soluciones financieras y sociales que mejoren e impacten de forma positiva su calidad de vida.

El Cooperativismo es un modelo de desarrollo social que fortalece la economía de nuestro país, continuemos robusteciéndolo con el aporte de todos, invitando también a ser parte de esta gran familia a las nuevas generaciones, juntos construyamos una economía más solidaria que vele por el bienestar común.





 2295 0600

 [www.coopemep.com](http://www.coopemep.com)

  [coopemep.cooperativa](https://www.facebook.com/coopemep.cooperativa)

 8895 0003

