

MEMORIA  
INSTITUCIONAL  
2023



ASAMBLEA  
GENERAL  
ORDINARIA

LXI

San José, Costa Rica. Julio 2024





# MEMORIA INSTITUCIONAL 2023

---

ASAMBLEA  
GENERAL  
ORDINARIA

LXI

DEDICADA A:  
**Kenneth Vargas Cárdenas**

“La Cooperativa se ve reflejada en cada una de sus personas asociadas, quienes contribuyen en unión y de manera solidaria para cubrir las necesidades económicas y sociales de sus miembros”



# ÍNDICE

7	Mensaje de la Gerencia
9	Semblanza Kenneth Vargas Cárdenas
10	Información Institucional
12	Principios Cooperativos
13	Presentación
14	Mensaje Del Presidente Del Consejo De Administración

## INFORME DE LABORES

16	<b>Consejo de Administración</b> Informe de las acciones realizadas por Comisiones y Comités
23	<b>COMISIONES ESTABLECIDAS POR ESTATUTO SOCIAL</b>
23	Comisión Administrativa
23	Comisión de Asamblea General
24	Comisión de Crédito
25	Comisión Financiera



26

**COMISIONES CON BASE  
EN LA NORMATIVA SUGEF**

26

Activos y Pasivos

26

Continuidad del Negocio

27

Comité de Cumplimiento

28

Comité de Auditoría

29

Comité de Riesgos

30

Comité Tecnologías de la Información

31

Comisión Evaluación de la Idoneidad

32

**COMISIONES PARA ATENDER ASUNTOS ESPECÍFICOS**

32

Comisión de Estudios

33

Emprendimiento, Cooperativismo Estudiantil y Género

35

Comisión de Inversiones

35

Comité Institucional de Selección y eliminación documental

36

Responsabilidad Social

37

Comisión de Calidad-Modelcoop

39

Comisión de Salud Ocupacional

39

Comité de Proyectos, Iniciativas e Innovación

40

Comités Consultivos y de Apoyo a las sucursales



**61 FISCALIZACIÓN, CONTROL Y AUDITORÍA**

61 Informe de Gestión Integral de Riesgos

63 Informe de la Oficialía de Cumplimiento

64 Informe de la Auditoría Interna

70 Informe Cumplimiento Normativo

**72 INFORME JEFATURAS DE ÁREA**

72 Departamento de Crédito y Cobro

74 Departamento Financiero Contable

83 Departamento de Mercadeo y Servicios Solidarios

85 Departamento de Negocios

88 Departamento de Recursos Humanos

89 Departamento Servicios Administrativos

93 Departamento Tecnologías de Información

97 **INFORME DEL COMITÉ DE VIGILANCIA**

109 **INFORME DEL COMITÉ DE EDUCACIÓN  
Y BIENESTAR SOCIAL**

113 **INFORME DEL TRIBUNAL DE ELECCIONES**

114 **INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA**

119 **HOMENAJE PÓSTUMO**



# MENSAJE DE LA GERENCIA

Estimadas personas asociadas a Coopemep R.L, les externo un cordial saludo, esperando se encuentre bien.

Nuevamente me dirijo a ustedes con el fin de complementar la información que hemos estado compartiendo y analizando en las reuniones de Gobierno Corporativo, que se han llevado a cabo durante el primer semestre del 2024 y que abordan los detalles de las actividades, proyectos y resultados obtenidos por la Cooperativa en el año 2023. Para la Gerencia, este proceso de rendición de cuentas es de mucho valor, ya que forma parte de la comunicación y transparencia que caracteriza a Coopemep R.L.

Dentro de los indicadores financieros más importantes que logra alcanzar la Cooperativa al cierre del 2023 se encuentran los siguientes:

- La suficiencia patrimonial de Coopemep se ubica en un 21,61%, lo que representa el mejor valor entre las 7 Cooperativas que se ubican en nivel uno de regulación.
- El compromiso patrimonial cierra en un -3,58%, lo que se encuentra dentro de los requerimientos normativos y corresponde a estimaciones que respaldan a la Cooperativa, hasta un límite definido, ante posibles deterioros de cartera.
- El activo total de la Cooperativa alcanza los ₡125 mil millones, lo que representa un crecimiento del 12,1% respecto al año anterior.
- La cartera de crédito cierra en ₡92 742 millones, mostrando un crecimiento del 8,6% respecto al año 2022.
- El portafolio de inversiones se ubica en ₡25 757 millones, significando un 25,6% de crecimiento en comparación al saldo registrado un año atrás.



- El indicador de Morosidad mayor a 90 días se ubica en un 0,86%, siendo el límite normado del 5%. Este indicador se logra gracias a las mejoras en los procesos de análisis y aprobación del crédito y las estrategias de recuperación y administración de cartera desarrolladas por la Cooperativa.
- El Patrimonio de la Cooperativa, cierra en ₡26 711 millones.
- El indicador de activo productivo sobre pasivo con costo se muestra en 1,34 veces, dato muy favorable para aquellas personas asociadas que mantienen inversiones en la Cooperativa.
- El Índice de rentabilidad sobre el patrimonio, alcanza el 5,00%, dato muy favorable para los asociados de la Cooperativa.
- El excedente bruto final, reflejado en el estado de resultados, alcanza los ₡1 360 millones, un 69,9% más que el periodo 2022. A este monto, se le debe sumar ₡196 millones, correspondiente a la devolución al excedente de la inversión realizada por medio de las reservas de Educación y de Bienestar Social durante el 2023.

Otro aspecto de importancia para la Cooperativa y para su base asociativa, reside en los proyectos ejecutados, estas iniciativas estratégicas, nos permiten fortalecer a la organización tanto en su gestión operativa como de negocio, dentro de los logros de mayor relevancia se destacan:

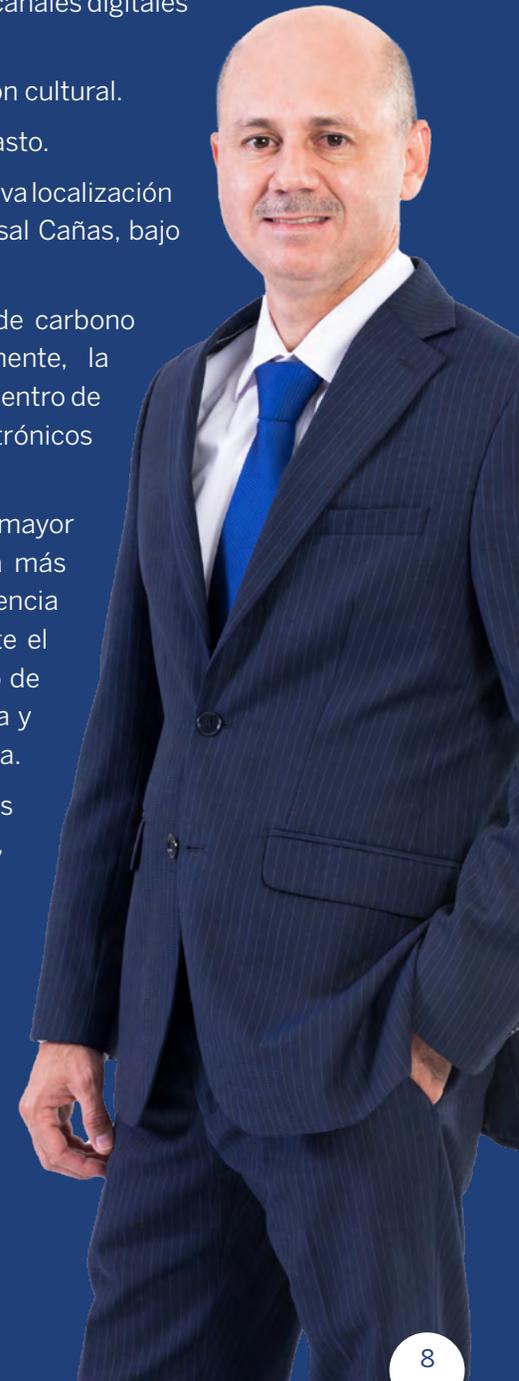
- Relanzamiento de la sucursal virtual.
- Apertura del ahorro a la vista en dólares.
- Implementación del Softoken (código de seguridad generado directamente desde el sistema, para validar transacciones).
- Proyecto de Digitalización de los Servicios Solidarios.

- Seguro para la tarjeta de crédito y el uso de canales digitales "Cyber Personal".
- Inicio del programa interno de transformación cultural.
- Campaña institucional de contención del gasto.
- Traslado de la Sucursal San Ramón a una nueva localización y transformación y reubicación de la Sucursal Cañas, bajo un modelo de ventanilla de servicio.
- Se continúa fortaleciendo los proyectos de carbono neutralidad y bandera azul, adicionalmente, la Cooperativa abre en oficinas centrales, un centro de recolección de artículos eléctricos y electrónicos (RAEE).

En las siguientes páginas, encontrarán un mayor detalle respecto a estos proyectos y mucha más información sobre los resultados que la dirigencia y la administración, lograron alcanzar durante el 2023, lo anterior, gracias al trabajo en equipo de todas las áreas que conforman la Cooperativa y a la confianza que nos brinda la base asociativa.

Estamos seguros de que, con el favor de Dios y con el apoyo de cada uno y una de ustedes, continuaremos avanzando y asumiendo con éxito, los retos que nos plantea este 2024.

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





# KENNETH VARGAS CÁRDENAS

**12-11-1933 - 18-11-2023**

Nace el 12 de noviembre de 1933, en la provincia de Guanacaste. Su infancia la vivió en su querida y amada Nicoya, Abogado, Notario, Capacitador y Cooperativista, se destacó por su gran labor en el movimiento Cooperativo nacional e internacional ocupando diferentes puestos de representación a nivel internacional en la Confederación de Cooperativas del Caribe, Centro y Suramérica, conocida por su sigla como CCC-CA, a nivel nacional podemos mencionar la representación en la Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito R.L (FECOOPSE), así mismo como un alto dirigente de nuestra Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública R.L. (Coopemep R.L).

Hoy reconocemos en Don Kenneth Vargas Cárdenas, su espíritu emprendedor, y su compromiso para nuestra Organización, contaba con un gran carisma, con profundas convicciones éticas y conocimientos para poder aportar y trabajar cada día con ahínco haciendo más grande nuestra Cooperativa y es precisamente por eso, que este año la Memoria Institucional y la Asamblea General de Personas Delgadas ha sido dedicada a reconocer su aporte.

Un hombre que siempre creyó en el Cooperativismo como una alternativa de progreso y desarrollo social, y veló porque cada acción y decisión tomada fuera en el marco del resguardo de nuestros valores, principios y las buenas prácticas cooperativas.

**“No es fácil aceptar su ausencia, pero su recuerdo siempre quedará en nuestra memoria”.**





## Coopemep R.L y su historia

Coopemep R.L es una Cooperativa de ahorro y crédito que se nace en Costa Rica entre 1968 y 1969, se percibía entre los funcionarios de las oficinas centrales del Ministerio de Educación Pública (MEP), la necesidad de brindar a los trabajadores alguna forma de organización que hiciera frente a los problemas económicos y sociales que se daban en ese momento, a partir de ahí surge la idea organizarse mediante un movimiento social denominado Cooperativismo, considerando que era el mejor instrumento para el desarrollo económico y social de los pueblos. Es así como, el 11 de diciembre de 1970, se nombró un directorio provisional y se elaboró un estudio para definir los documentos básicos que debían presentarse a la Asamblea Constitutiva, en la que se invitó a participar a todas las personas funcionarias de las oficinas centrales del Ministerio de Educación Pública; siendo esta la primera Asamblea General de Coopemep R.L. Para el Departamento de Organizaciones Sociales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), la Cooperativa quedó inscrita oficialmente bajo la resolución número 267 del 22 de octubre de 1971, bajo el nombre 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). La fecha anterior es la que se ha venido considerando como la fecha de creación de Coopemep R.L., aunque, en realidad, nació un año antes.

## Nuestro Recurso Humano

En los últimos años, Coopemep R.L ha venido haciendo grandes esfuerzos en el fortalecimiento para la mejora continua de la atención y servicios que se brindan a las personas asociadas a través de los diferentes canales de servicios.

En las sucursales se han realizado procesos de análisis que permitan la mejora continua y la eficiencia el propósito de ser más eficientes y eficaces, en la operatividad, con un servicio único aspectos que caracterizan a cada una de las 177 personas colaboradoras que cumplen un rol fundamental en la Organización y que son el motor que mueven la Cooperativa, su compromiso con el cooperativismo y la institución se plasma en los resultados obtenidos en este periodo.

Hoy nos acompañan para juntos enfrentar los grandes retos, los desafíos, y los sueños, siempre con el objetivo de hacer cada día más grande la Cooperativa, a Ustedes nuestro reconocimiento y gratitud.



# MISIÓN Y VISIÓN

## COBERTURA NACIONAL

### 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 R.L., será una Cooperativa digital con activos saludables de US\$265 millones, procesos ágiles y automatizados donde nuestros asociados podrán auto servirse/autogestionarse de un portafolio de servicios financieros cada vez más integral.

## OBJETIVOS

- Estimular el ahorro, brindar soluciones financieras, ofrecer asesoría en la administración del crédito, proporcionar educación cooperativa, entre otros.
- Coopemep R.L. está orientada principalmente al otorgamiento de sus beneficios a trabajadores del sector público y privado en general.

Desde el año 2020 COPEMEPR.L. cuenta con afiliación abierta, brindando sus productos y servicios al sector público y privado.

Con el fin de brindar una mejor atención y satisfacer las necesidades de sus personas asociadas, Coopemep cuenta con una sólida y estratégica red de sucursales en todo el país:

Limón, Guápiles, Liberia, Nicoya, Cañas, Ciudad Neilly, Pérez Zeledón, Puntarenas, Alajuela, San Ramón, Turrialba, San Carlos, Desamparados, Moravia, Heredia, Cartago y su Oficina Central en Barrio Amón. Además, una moderna y sofisticada sucursal móvil, equipada con la más alta tecnología, con la cual se estrecha el contacto con las personas asociadas llevando soluciones y servicios cooperativos y financieros a todo el país.



## 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
- Control democrático de los socios
- Participación económica de los socios
- Autonomía e independencia
- Educación, entrenamiento e información
- Cooperación entre cooperativas
- Compromiso con la comunidad

## 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:
- Compromiso
- Trabajo en equipo
- Cultura de innovación
- Excelencia

## Nuestra Gobernanza

En COOPEMEPR.L nos caracterizamos por incorporar en la gestión, sanas prácticas de gobernanza en todos los niveles de la Organización, velando por el cumplimiento de las regulaciones de los entes supervisores, la normativa interna, el cumplimiento de los acuerdos tomadas en las Asambleas Generales de personas delegadas.

Cabe mencionar que, se da suma importancia a la Gestión Integral de Riesgos, la Cooperativa cuenta con una estructura organizativa de acuerdo a su naturaleza, tamaño y volumen que le permiten realizar la gestión responsable de los riesgos a lo largo de la Organización con el objetivo de proteger el patrimonio de nuestras personas asociadas y maximizar su valor cada año, tanto en la estructura de balance actual como en los nuevos productos y proyectos en los que invierte la Institución respetando el apetito de riesgo declarado.



# PRESENTACIÓN

En el marco de lo estipulado en el Estatuto Social de Coopemep R.L., en el Artículo 51 se presenta el informe anual de labores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública, COOPEMEP R.L., correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del año 2023, en este informe se incluye las diferentes acciones que se han realizado y la mejor forma de demostrar la transparencia, la toma de dediciones, la eficacia y eficiencia de la labor realizada por la Organización.

Cabe señalar que, durante la gestión del 2023, el Sistema Financiero Nacional se vio afectado por tres vertientes: ciclo de disminución de tasas de interés en colones. El Banco Central de Costa Rica (BCCR) en marzo inició una serie de seis ajustes a la baja en la tasa de política monetaria (TPM), disminuyendo el indicador de un 9,00% a un 6,00%, la Depreciación del Colón de un 12,37%, en comparación el dólar estadounidense, pasando de ₡597,34 a ₡523,46 por dólar. La economía costarricense presentó mayor dinamismo. El crecimiento del PIB real alcanzó el 5,1% versus 4,6% en 2022.

El Informe de Política Monetaria del Banco Central de Costa Rica (BCCR) hace referencia al entorno macroeconómico externo el cual presentó nuevos desafíos para la economía costarricense durante el primer trimestre del 2023.

A nivel regulatorio, al ser una Cooperativa supervisada por la Superintendencia de Entidades Financieras (SUGEF), entraron en vigor algunas reformas a la normativa vinculante, entre ellas la norma SUGEF 3-06, donde destaca la mayor ponderación que ahora tienen las operaciones de crédito otorgadas a plazos de entre 5 y 9 años (160%) y a plazos superiores a los 9 años (240%). (5,46% y 6,19%) ganando participación de mercado.

Desde la Organización hemos tomamos las medidas necesarias para el cumplimiento de las regulaciones y enfrentar los retos financieros, que nos permitieron trabajar con transparencia brindando seguridad razonable a las personas asociadas.

El marco de gestión del Consejo de Administración y de toda la Organización se enmarca en el modelo de las “**Tres líneas de defensa**”.

El trabajar basados en el modelo de las tres líneas de defensa permite Consejo de Administración definir claramente las responsabilidades al y la rendición de cuentas.

De esta forma presentamos el informe de labores de las gestiones realizadas por los órganos sociales, la Administración y el Consejo de Administración.



# MENSAJE DE LA PRESIDENCIA

**2023**, un año de múltiples retos, como en toda empresa que se desenvuelve en el Sistema Financiero, la aplicación de la Ley de Protección de Salarios Mínimos, y los cambios en el ente regulador han agregado nuevos desafíos en la complejidad del accionar del sector Cooperativo, sin embargo, esto no ha sido un obstáculo para el cumplimiento de los objetivos financieros, sociales y ambientales que Coopemep R.L se planteó como estrategia de trabajo para este periodo.

Al igual que el año anterior, el período económico terminado al 31 de diciembre 2023, fue de restricción crediticia a los plazos amplios por la nueva regulación, salario líquido y el cálculo de la suficiencia patrimonial.

Nuestras reservas legales y voluntarias se encuentran en una buena posición, fortaleza de nuestro patrimonio, rentabilidad razonable, beneficios sociales de calidad, con un Balance Social Cooperativo de impacto.

Para lograr alcanzar los propósitos planteados durante este año, trabajamos en el marco de las cuatro perspectivas del Plan Estratégico como lo son: - Asociados - Capacidad Organizacional - Procesos Internos, revisión de la estrategia institucional y en cada una de las metas para alcanzarlas, de conformidad con las perspectivas, destacando un accionar responsable, dinámico y productivo, caracterizado por una toma de decisiones ágiles y oportunas.



Trabajamos la innovación, entendida no solamente, como una opción estrategia, sino como una necesidad imperante en el panorama empresarial actual, en Coopemep R.L., Los valores de solidaridad, democracia y equidad son piedras angulares, por lo que la innovación toma un significado más profundo; nos permite encontrar nuevas formas de servir a todas las personas codueñas de Coopemep R.L y las comunidades, respondiendo de una forma más ágil y oportuna ante los desafíos emergentes y manteniendo la sostenibilidad a largo plazo, no solo limitándonos a la creación de nuevos productos y servicios, sino que, también a la implementación de nuevas formas de gestión, de procesos más eficientes y modelos de negocio adaptativos. En tal sentido, la innovación está arraigada en nuestra cultura organizativa, fomentando la creatividad y colaboración entre todos.

El trabajo de nuestras personas colaboradoras se ha desarrollado dentro de la normalidad, de forma virtual, bimodal o presencial dependiendo del nivel y grado de la característica del rol que ocupa, se han fortalecido los procesos de atención a las personas codueñas siempre caracterizado por un servicio de calidad.

Es importante destacar que, las personas dirigentes hemos venido desarrollando las sesiones de trabajo en forma híbrida, tanto virtual como presencial, en estas sesiones nos dedicamos a revisar y a analizar todos los aspectos necesarios para la buena marcha y desarrollo de nuestra Cooperativa, hemos avanzado en la digitalización de los libros legales, de las actas del Consejo de Administración, Comité de Vigilancia y Comité de Educación y Bienestar Social, en forma satisfactoria.

En COPEMEP R.L. venimos realizando la revisión permanente de las observaciones o recomendaciones de los organismos y

unidades de control, Auditoría Financiera Externa e Interna, de Tecnología de Información, Cumplimiento, Modelcoop y Riesgos, de acuerdo con la normativa de supervisión de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y normas de revisión aplicable.

Reconocemos el trabajo, compromiso y solidaridad de las personas asociadas, personas delegadas y una dirigencia esforzada con el desarrollo de la Cooperativa, resaltando el gran equipo humano de nuestras personas colaboradoras.

Muchas gracias, a todas las personas asociadas, colaboradores, proveedores de servicios, organismos de integración cooperativa; dirigencia, por la coherencia y transparencia por creer en esta gran Cooperativa.

Cooperativamente,  
**Carlos Humberto  
Montero Jiménez**  
Presidente





# INFORME DE LABORES

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Cooperativa, bajo dos principios: gestión y control democrático enmarcado en el cumplimiento de la normativa vinculante, los mandatos de la Asamblea General, así como la razón de ser de la Cooperativa.

INTEGRANTES	PUESTO
Carlos H. Montero Jiménez	Presidente
Mainor Villalobos Rodríguez	Vicepresidente
Gina Patricia Salas Fonseca	Secretaria
Carlos Siles Meza	Vocal I
Yamileth Cambronero Montero	Vocal II
Mainor Rodríguez Rodríguez	Vocal III
Juan Carlos Quirós Vargas	Vocal IV
Kenneth Vargas Cárdenas*	Suplente I
María del Carmen Marín Miranda	Suplente II

(\*) El señor Vargas Cárdenas falleció en noviembre del 2023.



# GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:



Al ser una Cooperativa supervisada, por la Superintendencia General de Entidades Financieras SUGEF, enfrentamos grandes desafíos que nos obligan a repensar nuestra estrategia.

Coopemep R.L. junto con su Recurso Humano, ha demostrado capacidad de adaptación e innovación, enfrentando las condiciones de la pandemia COVID 19, el impacto en los mercados financieros, trabajando con la alta dirección y considerando el bienestar general de todos los codueños de la Cooperativa, para ello el Consejo de Administración ha tomado las decisiones estratégicas en tiempo y forma demostrado eficiencia y eficacia, la cual se consolida en los resultados de los estados financieros e informes que se mencionan en este documento.

Con el compromiso de los departamentos que conforman la Institución, y de conformidad con lo establecido en el Plan Anual del Consejo de Administración se ha logrado alcanzar satisfactoriamente las metas estratégicas planteadas en las diferentes sesiones de este Cuerpo Directivo.

El Consejo de Administración enfatiza la importante contribución de Coopemep R.L no solamente al movimiento cooperativo, si no que, además, al desarrollo económico, social, ambiental y político del país, en cuanto a la contribución de la reactivación económica, generando 177 empleos directos.

## Calificación de riesgos

Coopemep R.L, es una entidad supervisada y regulada por la SUGEF, cuenta con una calificación de riesgo SRC1: Nivel Excelente, con perspectiva estable en el corto Plazo, así como A+: con perspectiva estable para el largo plazo, otorgada por la Sociedad Calificadora de Riesgo de Centroamérica.

## Acceso y disponibilidad de la información relevante

Mantenemos la información a disposición de las personas asociadas y otras partes interesadas en su página web <https://www.coopemep.com> desde la que se puede obtener información relevante



## MODELCOOP

Como complemento a la gestión, Coopemep implementa el Modelo de Gestión Organizacional (MODELCOOP), que permite dimensionar el estado integral de la Cooperativa, y estandariza criterios bajo los cuales se puede medir y comparar con otras cooperativas, fundamentándose en un enfoque sistémico, que permite observar a la Organización desde cinco dimensiones de análisis, relacionadas con la gestión que se realiza en toda cooperativa en temas filosóficos, políticos, asociativos, estratégicos y empresariales.

### Política de Calidad

En COOPEMEP R.L. la calidad es responsabilidad de todos, por tanto, estamos conscientes de la política establecida la cual dice lo siguiente:

**“En Coopemep R.L. estamos comprometidos con brindar soluciones financieras integrales e innovadoras a nuestros asociados, gestionando la mejora continua para alcanzar procesos ágiles y automatizados, con una cultura de excelencia”.**

### Bandera Azul

Participamos en el Programa Bandera Azul, desempeñando y promoviendo educación ambiental a la Organización e implementado acciones para mitigar y reducir el impacto climático.

### Carbono-Neutralidad

COOPEMEP R.L. en la búsqueda de la mejora continua y acorde con su interés de ofrecer servicios y productos de calidad, siempre ha mantenido su compromiso con la meta país de Carbono Neutralidad y ha colaborado en actividades que buscan mejorar la mitigación de la huella de carbono en la Organización y en las comunidades en donde opera, es por ello que se ha certificado bajo los estándares INTE/ISO 14064-1:2006 e INTE B5:2016. Además, ostentamos el reconocimiento de “Carbono Neutral” del Programa País Carbono Neutralidad 2.0 al demostrar que contamos con mecanismos para una adecuada gestión de las emisiones de GEI, con el fin de apoyar los compromisos del país en materia de acción climática, desde 2021.



## GOBERNANZA Y RESULTADOS ESTRATÉGICOS

### Indicadores de Gobierno

A continuación, se presenta la cantidad de sesiones realizadas por el Consejo de Administración al 31 de diciembre del 2023.

### Sesiones

Durante el periodo 2023 se realizaron diferentes reuniones sesiones de integración, ordinarias, extraordinarias y conjuntas; los integrantes del Consejo de Administración han participado en las sesiones de las diferentes comisiones y comités, brindando informes semanales o quincenales según la periodicidad de cada una de éstas.

### Consejo de Administración

Sesiones ordinarias 49

Integración 1

Extraordinarias: 40

Conjuntas: 6

### Sesiones Conjuntas:

Las sesiones Conjuntas para Coopemep R.L, son aquellas en las que participan los integrantes propietarios y suplentes del Consejo de Administración, Comité de Vigilancia, Comité de Educación y Bienestar Social y Tribunal de Elecciones, Gerencia y funcionarios de la Cooperativa y expositores de algunos temas, estas sesiones se realizan los sábados en una jornada de 8:30 a.m a 2:30 pm :

MARZO	ABRIL	JULIO	AGOSTO	OCTUBRE	DICIEMBRE
Sábado	Sábado	Sábado	Sábado	Sábado	Sábado
8:30 a.m.	8:30 a.m.	8:30 a.m.	8:30 a.m.	8:30 a.m.	8:30 a.m.
<b>4/3/2023</b>	<b>29/4/2023</b>	<b>1/7/2023</b>	<b>26/8/2023</b>	<b>28/10/2023</b>	<b>16/12/2023</b>
Avance de cumplimiento del PAO -2022	Avance de cumplimiento I Trimestre del PAO-2023	Análisis de temas a tratar en Asamblea general de delegados.	Avance de cumplimiento II Trimestre del PAO-2023	Capacitación de Protocolo de Asalto	Avance de cumplimiento III Trimestre del PAO-2023
Capacitación Perspectivas Económicas nivel Nacional e Internacional	Capacitación Cambios Normativos	Capacitación Ley 7786	Informe de Plan Estratégico	Capacitación Política de la Seguridad de la Información	Presentación de presupuesto para el 2024 Plan Estratégico
Informe Gobierno Corporativo	Capacitación de Riesgos	Avances en los procesos de contralorías y Calidad	Seguimiento a cambios normativas SUGEF	Avance presupuesto E informe ejecución presupuestaria 2023	Capacitación de Riesgos
Capacitación nuevos productos	Asuntos Varios	Asuntos Varios	Asuntos Varios	Asuntos Varios	Asuntos Varios



## COMITÉS DE APOYO

**Comités Consultivos de apoyo a las Sucursales:** Conformado por personas asociadas a Coopemep R.L., participan en diferentes reuniones para potenciar y coadyubar en diferentes acciones en las sucursales.

**Comité de Educación y de Bienestar Social:** Según lo establece el Estatuto Social de Coopemep R.L. es el órgano responsable de la educación cooperativa para lograr la formación y capacitación necesarias, es también responsable de administrar las ayudas económicas y de bienestar social.

**Comité de Vigilancia:** Es el órgano responsable 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, las decisiones del Consejo de Administración y de la Asamblea General. Es el órgano responsable de la legalidad y de la ética en el funcionamiento de la Cooperativa.

**Comité Ejecutivo:** A cargo de la Gerencia e integrado por las jefaturas de cada uno de los departamentos de la Cooperativa el cual se encarga de dar seguimiento al Plan Estratégico

**Tribunal de elecciones:** Por delegación del Consejo de Administración se encargan de los procesos electorales de las Asambleas Generales y Regionales de la Cooperativa

## REFORMA INTEGRAL AL ESTATUTO SOCIAL

En el periodo 2023 se presentó y fue aprobada ante la Asamblea General de Delgados y delegadas, la reforma integral de modificaciones de forma y fondo del Estatuto Social, acción fundamental para realizar la alineación de los artículos, entre ellos el fortalecimiento de la labor del Consejo de Administración, así como la inclusión algunas funciones de las diferentes instancias, incorporando elementos que permitan fortalecer las mejores prácticas y el cumplimiento normativos del Ente regulador.

## FORTALECIMIENTO DE NORMATIVA INTERNA

Por cambios normativos externos solicitados por la SUGEF, se realizaron las modificaciones en la normativa interna, con el objetivo de cumplir con lo requerido, reforzando también las políticas, manuales y reglamentos, ya que la Organización cuenta con diversidad de estas entre ellas se mencionan:

- ❖ Política sobre manejo de conflictos de interés, así como el Código de Gobierno Corporativo de Coopemep R.L que establecen que los miembros de los Órganos de Dirección y de los comités técnicos han de abstenerse de participar o influir en la decisión de cualquier asunto en el que pueda tener un conflicto de intereses, o bien, donde su objetividad, independencia o su capacidad de cumplir adecuadamente sus deberes se vea comprometida.
- ❖ Políticas sobre la remuneración del esquema de retribución por concepto de dietas de los Órganos Sociales y el Órgano de Dirección se encuentra establecido en el Reglamento de dietas de Cuerpos directivos.
- ❖ Política de Evaluación de los Órganos sociales y la Administración, se encuentra establecido en la Política de Evaluación del Consejo de Administración, Comités, y Alta Gerencia y en la Política de Idoneidad.



- ❖ Políticas sobre el proceso de selección se encuentra establecido en el Estatuto Social y el Código de Elecciones donde se establece los requisitos para el proceso de elecciones.
- ❖ Abstenciones y Dimensiones del cargo se encuentra establecido en el Reglamento de Crédito, Reglamento de Tecnología de la Información.

### **Procesos de Capacitación y Formación:**

Es importante mencionar que los procesos formativos permite a las personas integrantes del Consejo de Administración, cuerpos directivos, Tribunal de Elecciones, así como a los colaboradores de la Cooperativa poder enfrentarse a los diferentes escenarios competitivos, a partir de la adaptación a las nuevas demandas del sector financiero, no sólo desde el conocimiento y las tecnologías, sino también en lo que respecta a las competencias que permitan desempeñarse en los diferentes roles de la organización de manera adecuada y con los elementos que le permitan un toma de decisión informada, así como generen nuevas oportunidades para el crecimiento personal y profesional y que incremente su productividad y toma de decisiones con lo cual la Cooperativa logra aumentar su competitividad, sostenibilidad y sustentabilidad.

En tal sentido cada año se identifican las necesidades de capacitación o formación y se elabora el Plan Integral Capacitación (PIC), con una metodología, presencial y virtual, que permite de fortalecer la efectividad y coherencia en el ejercicio del gobierno cooperativo y de organizaciones del sector Cooperativo.

Algunos de los temas en los que se han participado son los siguientes:

- Capacitación en Riesgos
- Cumplimiento Normativo
- Actualización normativa SUGEF
- Ley 9859 Ley contra la Usura Crediticia
- La Educación un Imperativo para la Sostenibilidad Cooperativa
- Mega tendencias tecnológicas e innovación cooperativa / Reunión de Cuerpos Directivos
- Promoción de nuevos liderazgos para la evolución cooperativa
- Políticas Públicas e incidencia política para el fortalecimiento del cooperativismo y la economía social
- Estrategias Financieras Empresariales para la Modernización Cooperativa.



### **Representación en organismos cooperativos**

- CCCCA
- CENECOOP
- FECOOPSE
- UNACOOP
- UNCOSUR
- C. C. H.
- COOSEGUROS
- URCOGUA

### **Comisiones y Comités**

Con el propósito de cumplir con los objetivos del Plan Estratégico se han conformado una serie de comités y comisión estas son coordinadas por integrantes del Consejo de administración con la participación del personal técnico según cada área y especialización, participan integrantes de órganos sociales.



## COMISIONES POR ESTATUTO SOCIAL

Comisión Administrativa // Comisión de Asamblea // Comisión de Crédito // Comisión Financiera

<b>Comités Por Estatuto Social</b>	<b>Objetivo Propósito</b>	<b>Actividades relevantes presentados o ejecutados</b>
<b>Administrativa</b>	Analizar y revisar la actualización de los manuales, planes, políticas y reglamentos relacionados con la normativa de la Cooperativa, así como recomendar al Consejo de Administración su modificación, sugiere sobre asuntos que el Consejo le delegue.	Revisiones propuestas de modificación y análisis de los diferentes documentos, se realizaron verificaciones periódicas del Plan de Trabajo de la Comisión Administrativa, Consejo de Administración, Comité de Educación y Bienestar Social, Comité de Vigilancia, Tribunal de Elecciones, revisión de la Agenda y Estudio de las propuestas Reformas al Estatuto Social, Plan Estratégico y Plan Anual Operativo, Manual de Puestos, Organigrama, entre otros.  Atención de las solicitudes a los acuerdos remitidos por el Consejo de Administración
<b>Asamblea</b>	Recomendar al Consejo de Administración la fecha límite de entrega de informes de labores de los cuerpos directivos y lo relacionado a la publicación de la Memoria Anual. Coordinar la logística y detalles de la Asamblea General y asambleas regionales. Asesorar al Consejo de en materia de publicaciones y contenidos editoriales y velar por la inclusión de valores y principios cooperativos en la línea editorial.	Coordinación de diferentes actividades entre las cuales se destacan reuniones regionales para la entrega del Informe Anual de Gobierno Corporativo, celebración del Aniversario en las diferentes sucursales, organización de la Asamblea General de personas delegadas y recomendación en publicaciones como calendarios y agendas entre otros.



<b>Comités Por Estatuto Social</b>	<b>Objetivo Propósito</b>	<b>Actividades relevantes presentados o ejecutados</b>
<b>Comisión de Crédito</b>	<p>Promover la revisión y actualización necesaria de los lineamientos para el otorgamiento de crédito por la Cooperativa, buscando siempre una adecuada gestión del riesgo de crédito y el aseguramiento de la calidad de los recursos que otorga COOPEMEP a sus asociados; así como, la resolución y/o recomendación de las solicitudes de crédito que de acuerdo a los niveles de aprobación le corresponde, vigilando el contar con una cartera de crédito sana, y con condiciones de crédito favorables, evidenciando un compromiso innegable a la institución y las personas asociadas que la conforman.</p>	<p>Revisión, análisis y resolución de solicitudes de crédito, personal e hipotecarios, así como tarjetas de crédito.</p> <p>Revisión, análisis y resolución de solicitudes de readecuación en las condiciones de financiamiento originales en créditos ya otorgados.</p> <p>Revisión y aprobación de ajustes a condiciones de financiamientos a grupos de pagaduría y líneas de crédito.</p> <p>Revisión y recomendación de ajustes a Reglamento y Procedimiento de Crédito.</p> <p>Conocimiento y respuesta de acuerdos emitidos por los diferentes órganos de la Cooperativa.</p>



<b>Comités Por Estatuto Social</b>	<b>Objetivo Propósito</b>	<b>Actividades relevantes presentados o ejecutados</b>
<b>Comisión Financiera</b>	Analizar y monitorear aspectos financieros de la Cooperativa con el fin de emitir recomendaciones oportunas a la Administración y al Consejo de Administración; así como la atención de asuntos delegados por este último Órgano social.	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. Seguimiento mensual de la ejecución presupuestaria. Análisis de inversiones versus presupuesto. 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. Apalancamiento financiero, Margen de intermediación. Seguimiento al Flujo de caja y disponibilidades de efectivo para crédito. Análisis evolución de las tasas de interés pasivas para el sector cooperativo, sector privado y público. Seguimiento al 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 Seguimiento sobre la rentabilidad, patrimonio, calce de plazos, morosidad. Proyecciones de ingresos y gastos del período. Análisis y seguimiento de Cartas de gerencia (Auditoría Externa).



## COMITÉS Y COMITÉS CON BASE EN LA NORMATIVA (SUGEF)

Comité de Activos y Pasivos // Comité de Continuidad de Negocios // Comité de Cumplimiento // Comité de Auditoría // Comité de Riesgos // Comité de Tecnología de Información // Comité de Idoneidad

Comités Por Estatuto Social	Objetivo Propósito	Actividades relevantes presentados o ejecutados
<b>Administración de Activos y Pasivos</b>	<p>Velar por una adecuada administración y manejo prudente de la gestión de activos y pasivos financieros y contingentes de la Cooperativa, dentro de los niveles de riesgo definidos y permitidos por el Consejo de Administración.</p>	<p>Análisis de indicadores de alerta temprana establecidos en el plan de contingencia de liquidez.</p> <p>Análisis del estado de la liquidez de la Cooperativa del 2023.</p> <p>Cualquier otro evento que afecte los resultados de la organización.</p>
<b>Continuidad del Negocio</b>	<p>Velar por el cumplimiento de las políticas, objetivos y lineamientos sobre sistema de gestión de la continuidad del negocio.</p> <p>La continuidad de negocio es la planificación y preparación anticipadas que se llevan a cabo para garantizar que una organización tenga la capacidad de seguir realizando sus funciones y actividades críticas durante eventos de emergencia o eventos disruptivos.</p>	<p>Actualización de manuales, políticas, metodológicas y procedimientos de los riesgos que se gestionan en la Cooperativa.</p> <p>Análisis y aprobación del Análisis de Impacto al Negocio (BIA).</p> <p>Seguimiento y valoración de los resultados del plan de pruebas de continuidad del negocio.</p> <p>Analizar y recomendar al Consejo de Administración los lineamientos estratégicos que la cooperativa puede adoptar para afrontar eventos disruptivos.</p> <p>Recomendar acciones dirigidas a la Administración, con el fin de gestionar en forma preventiva los diferentes riesgos que pueden afectar la continuidad del negocio.</p> <p>Valoración de las estrategias de continuidad del negocio y nuevas tendencias o riesgos que tengan el potencial de provocar una disrupción para la entidad.</p> <p>Atención y seguimiento a las recomendaciones emitidas por dicho comité o el consejo de administración.</p> <p>Conocimiento y análisis de eventos disruptivos y los resultados de la gestión realizada por el Comité de Crisis y la administración en la atención antes, durante y después.</p>



Comités Por Estatuto Social	Objetivo Propósito	Actividades relevantes presentados o ejecutados
<b>Cumplimiento</b>	<p>Apoyo en la vigilancia de la gestión eficiente del riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva en apego a lo requerido por la Ley 7786 y sus reformas: “Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas drogas de uso no autorizado actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y su Normativa.</p>	<p>Seguimiento trimestral al Plan Anual Operativo de la Oficialía de Cumplimiento, calificación anual de 92% de cumplimiento en el 2023.</p> <p>Centro de Información Conozca su Cliente – CICAC Expediente Único para el Sector Financiero Normativa SUGEF 11-21.</p> <p>Seguimiento mensual en las sesiones del Comité de Cumplimiento con solicitud de planes de acción para mejorar el indicador.</p> <p>Actualización de datos: seguimiento y ajuste de los procesos existentes, así como la solicitud de gestiones inmediatas para la mejora del indicador de actualización como:</p> <p>Mejora del proceso mediante la automatización y uso de los métodos digitales.</p> <p>Gestión de seguimiento y solicitud de planes de acción para la actualización de los asociados por nivel de riesgo de acuerdo con los lineamientos emitidos por la Superintendencia.</p> <p>Seguimiento a las Capacitaciones en Prevención de la Legitimación de Capitales brindadas por la Oficialía de Cumplimiento:</p> <p>Reforzamiento de conceptos de las áreas de Negocio.</p> <p>Personas Colaboradoras.</p> <p>Jefaturas de departamento.</p> <p>Miembros de los Cuerpos Directivos.</p> <p>Todas las Capacitaciones que se realizan son diferenciadas de acuerdo con las responsabilidades y la exposición al riesgo.</p> <p>Análisis, recomendaciones y seguimiento de informes presentados por la Oficialía de Cumplimiento sobre la gestión de prevención de la Legitimación aplicada por la Administración en productos, servicios o canales de la Cooperativa.</p> <p>Riesgo Cliente: Análisis de la información presentada por la Oficialía de Cumplimiento y Gestión Integral de Riesgos en relación con las variaciones de calificación que sufrían los asociados y el impacto que generaban, así como, los informes sobre cambios o mejoras en el proceso.</p> <p>Análisis de la Matriz de Riesgo Institucional Anual en Prevención de la Legitimación en los factores como: Asociados, Productos, Servicios, Canales, así como, la solicitud de gestión de planes de acción para la mejora de los indicadores y la incorporación de lo relacionado con el tema de Financiamiento al Terrorismo.</p>



Comités Por Estatuto Social	Objetivo Propósito	Actividades relevantes presentados o ejecutados
		<p>Revisión del informe elaborado por Auditoría Interna durante el 2023 para el cumplimiento de la Normativa SUGEF 12-21 relacionado con la Prevención.</p> <p>Análisis de los resultados obtenidos para la evaluación del cumplimiento de la Normativa SUGEF 12-21 del año 2023 en la Cooperativa por la Auditoría Externa en su visita preliminar con resultados satisfactorios.</p> <p>Informes sobre el estado de las operaciones inusuales y sospechosas.</p> <p>Estadísticas generadas de las diferentes alertas de monitoreo cualitativas y cuantitativas que se mantienen activas en la Cooperativa.</p> <p>Presentación de 2 Informes semestrales al Consejo de Administración con la gestión realizada para la prevención del riesgo de Legitimación.</p>
<b>Comité de Auditoría</b>	Asistir al Consejo de Administración en sus responsabilidades de vigilancia, monitoreo y valoración de la efectividad del sistema de control interno, la gestión integral de riesgos, el uso eficiente de los recursos, la efectividad del gobierno corporativo, el monitoreo al cumplimiento de leyes y regulaciones relevantes, la independencia y efectividad de la función de auditoría interna y el cumplimiento de los objetivos institucionales	<p>Se emitieron cien informes que generaron ciento diez acuerdos con respecto al control interno de la Cooperativa, vigilando que éste funcione como un sistema a través de las diversas divisiones operativas, áreas funcionales y procesos relevantes, verificando al mismo tiempo, la mejor manera para contribuir a mejorar la operación, las finanzas y el nivel de cumplimiento de la cooperativa.</p> <p>El entorno económico vigente, cambios a nivel normativo por la entidad supervisora estatal en el 2023 y que rigen a partir del 2024, así como leyes que han afectado la operativa interna y la recaudación de dinero vía planillas, fueron variables en el entorno empresarial y de riesgos que hicieron del 2023 un año complejo e incierto y se extiende al futuro mediano. Además, las tensiones comerciales y geopolíticas, 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.</p> <p>Por lo anterior, se estableció las prioridades en la agenda del Comité de Auditoría bajo ese enfoque, ante este contexto y con base en las perspectivas adquiridas en los años tras anteriores.</p>



<b>Comités Por Estatuto Social</b>	<b>Objetivo Propósito</b>	<b>Actividades relevantes presentados o ejecutados</b>
<b>Riesgos</b>	Velar por el cumplimiento de las políticas, objetivos y lineamientos sobre la administración de los riesgos relevantes, para la entidad y la toma de decisiones oportunas, considerando la naturaleza complejidad y volumen de operaciones.	<p>Valoración de nuevas metodologías y herramientas a incorporar en el marco de gestión de los diferentes riesgos.</p> <p>Actualización, monitoreo y seguimiento a los KRI'S definidos en la declaración de apetito de riesgos de Coopemep RL.</p> <p>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.</p> <p>Actualización de manuales, políticas, metodológicas y procedimientos de los riesgos que se gestionan en la Cooperativa.</p> <p>Recomendar al Consejo de Administración la aprobación de la actualización de las diferentes metodologías para la gestión de riesgos.</p> <p>Analizar y recomendar al Consejo de Administración los lineamientos estratégicos que la cooperativa puede adoptar para afrontar situaciones de riesgo relacionadas a cambios en variables de mercado que generen impacto significativo sobre la posición financiera. (plan de contingencia de riesgos de mercado).</p> <p>Seguimiento constante del comportamiento de las principales variables macroeconómicas y su posible impacto en la Cooperativa.</p> <p>Análisis de los cambios normativos propuestos y su impacto en la entidad.</p> <p>Recomendar acciones dirigidas a la Administración, con el fin de gestionar en forma preventiva los diferentes riesgos que se gestionan.</p> <p>Análisis de situaciones de mercado o nuevas directrices y su impacto en la Cooperativa.</p> <p>Monitoreo, revisión y recomendación al Consejo de Administración de los excesos en los límites y propuestas de planes de acción.</p> <p>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.</p> <p>Conocer y recomendar al Consejo de Administración para su aprobación, los resultados de la Informe de Atestiguamiento Razonable Independiente sobre los Aspectos Indicados en el Acuerdo SUGEF 02-10.</p> <p>Recomendar al Consejo de Administración la aprobación del autodiagnóstico del departamento de Gestión Integral de Riesgos para el año 2023.</p> <p>Recomendar al Consejo de Administración 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.</p> <p>Atención y seguimiento a las recomendaciones emitidas por dicho comité o el Consejo de Administración.</p>



Comités Por Estatuto Social	Objetivo Propósito	Actividades relevantes presentados o ejecutados
<b>Tecnología de Información</b>	Impulsar el Desarrollo Tecnológico con la finalidad de crear un instrumento esencial en el soporte de los procesos de Negocio de la entidad y de esa forma generar valor alineado a los objetivos estratégicos de la Organización, promoviendo la innovación tecnológica, mejorando la eficiencia de los procesos internos y garantizando la Seguridad de la Información.	<p>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:</p> <p><b>Área Base de Datos:</b></p> <p>Instalación, configuración e implementación de la nueva infraestructura de Oracle, creación de mantenimientos automatizados, disminución en los tiempos de procesamiento del sistema CYGNUS y el tiempo de respaldo de la Base de Datos que pasó 5 horas a 20 minutos, migración de las bases de datos SQL y su mantenimiento.</p> <p><b>Área de Desarrollo:</b></p> <p>Generación de reportes nuevos, según las necesidades de cada departamento, monitoreo de la arquitectura implementada para el CORE, creación del ambiente de Terminal para CYGNUS 64, desarrollo para Tarjeta de Crédito, desarrollo de todos los ajustes regulatorios, implementación de plantillas para la gestión de usuarios.</p> <p><b>Área de soporte y telecomunicaciones:</b></p> <p>Renovación Tecnológica de la Plataforma Computacional de puestos críticos de la Cooperativa, mantenimiento preventivo a los equipos, actualización de las herramientas de detección de amenazas como programa maligno, virus, para la protección de ataques cibernéticos.</p> <p>Soporte para las pruebas de Continuidad definidas por la Organización, así como para el proyecto de tarjeta de Crédito y Sinpe Móvil, trabajando en el cumplimiento de la Norma Técnica de Ciberseguridad del SINPE.</p> <p>Renovación de equipos de seguridad perimetrales Watchguard Firewall y de la Plataforma tecnológica de la Cooperativa a nivel de Servidores y plataforma de virtualización VMware.</p> <p>Mantenimiento preventivo a los equipos en el Sitio alterno de Operaciones.</p> <p>Instalación, configuración e implementación de la nueva infraestructura de respaldo y seguridad de la información.</p> <p>Creación de los nuevos servidores Terminal para CYGNUS 64 en la nueva infraestructura de VMware.</p> <p>Migración de bases de datos, servicios y servidores a la nueva infraestructura de virtualización VMware.</p> <p>Actualización de la infraestructura de monitoreo de la infraestructura critica.</p>



<b>Comités Por Estatuto Social</b>	<b>Objetivo Propósito</b>	<b>Actividades relevantes presentados o ejecutados</b>
<b>Comité de Idoneidad</b>	<p>Detectar y gestionar los riesgos de incumplimiento de las obligaciones regulatorias internas y externas, mitigar los riesgos de sanciones y las pérdidas que derivan de tales incumplimientos.</p> <p>Velar por que los integrantes del Órgano de Dirección cumplan con los principios de integridad, conducta ética e incluso de eficiencia.</p>	<p>Se atendieron solicitudes de información y ajustes relacionados con el cumplimiento normativo, y su seguimiento, el cual se gestiona desde una herramienta que permite llevar el control y registro de cada requerimiento en coordinación con el Área de Cumplimiento Normativo de la Cooperativa.</p> <p>Se brindó atención a la Auditoría Externa e Interna sobre requerimientos de Idoneidad y atención de recomendaciones y hallazgos respectivamente.</p>



## COMISIONES PARA ATENDER ASUNTOS ESPECÍFICOS

Comisión de Estudios // Comisión de Emprendedurismo, Género y Editorial // Comisión de Inversiones // Comité Institucional de Selección y Eliminación Documental // Comisión de Responsabilidad Social // Comisión de Calidad – Modelcoop // Comisión de Salud Ocupacional // Comité Iniciativas e Innovación.

Comisiones varias	Objetivo Propósito	Actividades relevantes presentados o ejecutados
<b>Estudios</b>	Apoyar por medio del otorgamiento de becas a los colaboradores, Consejo de Administración, Órganos Sociales y Tribunal Electoral para que cursen carreras en centros educativos reconocidos por el Ministerio de Educación Pública o por sus organismos correspondientes, CONESUP, CONARE e instituciones nacionales e internacionales, que los faculte para el mejoramiento del desempeño en sus funciones y el desarrollo personal y profesional.	Análisis de solicitudes de beca presentadas por colaboradores, y dirigentes, para recomendar al Consejo de Administración su aprobación. Revisión permanente del Reglamento de Capacitación y Formación de Funcionarios y Dirigentes, así como del Contrato de Beca de Estudios. Revisión y control del presupuesto asignado para las becas. Control y seguimiento al Programa de Estudios por Becario y de las materias becasadas, aprobadas o no por éstos. Gestión efectiva de cuentas por cobrar a becarios que incumplieron con el Reglamento de Becas para Estudio. Al finalizar el período, se logró becar a 35 personas colaboradoras asociadas



Comisiones varias	Objetivo Propósito	Actividades relevantes presentados o ejecutados
<b>Emprendimiento, Cooperativismo Estudiantil y Género</b>	<p>Trabajar con niños y jóvenes cooperativistas asociados a una cooperativa estudiantil, brindando principalmente capacitación y formación a través de herramientas virtuales, y presenciales de comunicación, organizadas por el Área de Emprendedurismo, junto al Departamento de Gestión de Empresas y Educación Cooperativa (DGEEC) del Ministerio de Educación Pública (MEP).</p>	<p>Se conocieron y revisaron los informes mensuales de Cooperativas Estudiantiles y se tomó acuerdos que se elevaron al Consejo de Administración para su ejecución.</p> <p>Se atendió a un total de 233 Cooperativas estudiantiles, hasta el mes de setiembre y a partir de octubre 220 cooperativas estudiantiles de las cuales todas movieron tanto el ahorro vista como los ahorros durante todo el año.</p> <p>El monto total de movimientos en las cuentas de las cooperativas durante el año 2023 fue de ₡532 413 674,66.</p> <p>El monto total de ahorros ahorro estudiantil de las cooperativas durante el 2023 fue de ₡225 523 823,32.</p> <p>Se brindó apoyo al Área de Emprendedurismo en la realización de los Talleres a Docentes y estudiantes ligados a las Cooperativas estudiantiles. Se realizaron los siguientes Talleres y charlas:</p> <p><b>Temas enfocados a los líderes cooperativistas</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Autoconocimiento para líderes cooperativos.</li><li>Liderazgo emprendedor cooperativo.</li><li>Empatía para líderes Cooperativos.</li><li>Trabajo en equipo para lideres cooperativos.</li><li>Liderazgo Cooperativo.</li><li>Manejo saludable de emociones para líderes.</li><li>Líderes emprendedores cooperativos.</li><li>Con una participación de 1 193 líderes.</li></ul> <p><b>Temas enfocados a los estudiantes y docentes de Cooperativas estudiantiles en tema de finanzas saludables y ahorro.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Valor del ahorro.</li><li>Ahorro cooperativo.</li><li>Finanzas Saludables y Ahorro.</li><li>Ahorros cooperativo y beneficio.</li><li>Importancia del Ahorro.</li><li>Maquinita guarda monedas para ahorrar.</li><li>Con una participación de 1 456 personas.</li></ul>



Comisiones varias	Objetivo Propósito	Actividades relevantes presentados o ejecutados
		<p><b>Temas enfocados a las cooperativas estudiantiles, docentes y administrativos, en habilidades blandas y otras.</b> Superando Adversidades. Autoconocimiento. Manejo Saludable de Emociones. Reconociendo mis emociones. Herramienta para un pensamiento positivo. Mediación pedagógica en el desarrollo de competencias. Con una participación de 677 estudiantes, docentes y administrativos.</p> <p><b>Temas enfocados a los asociados, emprendedores, docentes, administrativos y dirigentes.</b> Salud ocupacional. Presencial. Recursos tecnológicos “online” gratuitos para la creación de presentaciones formales. Presencial. Redes para el trabajo. Presencial. Técnicas de negociación. Presencial. Introducción a la gestión financiera. Virtual. Charla de acoso sexual y laboral. Virtual. Se capacito a 127 personas asociadas y emprendedores.</p> <p><b>Se brindó apoyo en diferentes actividades</b> Participación y apoyo al Mercadito Cooperativo a las cooperativas estudiantiles de la zona de Cartago. (escogencia de finalistas). Feria Mercadito Cooperativo Regional de Cartago. (finalistas). Feria Expo-técnica Regional Cartago, primera edición. COOPEX Tu Comunidad Cooperativa. VI Encuentro Internacional de Juventud. Participación de la conmemoración del día de la mujer en la UNED y el Infocoop. Participación a la inauguración del campamento de las cooperativas estudiantiles en OIKUMENE. Participación de la apertura de la semana del Cooperativismo en Pérez Zeledón y el cierre virtual.</p>



<b>Comisiones varias</b>	<b>Objetivo Propósito</b>	<b>Actividades relevantes presentados o ejecutados</b>
<b>Inversiones</b>	Velar por una adecuada administración y manejo prudente de la gestión de activos y pasivos financieros y contingentes de la Cooperativa, dentro de los niveles de riesgo definidos y permitidos por el Consejo de Administración.	Valoración 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, riesgos del portafolio de inversiones, entre otros. Revisar la política y los procedimientos requeridos para la ejecución de las inversiones. Evaluaciones semestralmente a los Puestos de Bolsa y Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión que se encuentran autorizados Refrendo de las actuaciones de la administración, en lo gestado sobre el portafolio de inversiones de Coopemep. Análisis del portafolio de inversiones.
<b>Comisión Institucional de Selección y Eliminación Documental (CISED)</b>	Revisar, rechazar o aprobar las Tablas de Plazos Documentales elaboradas por las áreas funcionales de la Cooperativa y su comunicación respectiva. Aprobar la gestión respectiva para la eliminación documental.	Durante las sesiones realizadas se trabajó en la actualización de segunda versión de la tabla de plazos perteneciente al Área de Negocios- Tarjetas. Se dio seguimiento a varias eliminaciones de documentos que se realizaron durante el año y a la actualización de la normativa que compete al comité.



<b>Comisiones varias</b>	<b>Objetivo Propósito</b>	<b>Actividades relevantes presentados o ejecutados</b>
<b>Responsabilidad Social</b>	<p>Contribuye a la sana administración de los recursos económicos de los fondos, realizando el análisis de situaciones especiales socioeconómicas de las personas asociadas.</p> <p>Se promueve mediante el Departamento de Mercadeo y Servicios Solidarios actividades relacionadas con la gestión social dirigidas a las personas asociadas y la comunidad en general.</p>	<p>Actualización y Modificación del R-GR-CD-10 Reglamento del Fondo de Ayuda Social.</p> <p>Actualización y Modificación del R-GR-CD-12 Reglamento del Fondo Mutual.</p> <p>Análisis y aprobación de casos referidos por sucursales.</p> <p>Consulta legal, con el propósito de sustentar criterios.</p> <p>Recomendaciones al Consejo de Administración.</p> <p>Donaciones para diferentes entidades gestionadas por las personas asociadas.</p> <p>Análisis, verificación y recomendación razonable de la ejecución presupuestaria de las Reservas de los Fondos FAS, Mutual y Donaciones.</p>



Comisiones varias	Objetivo Propósito	Actividades relevantes presentados o ejecutados
<b>Sistemas Calidad - MODELCOOP</b>	<p>Cumplir y apoyar los sistemas de gestión certificados por la Cooperativa, contribuir con el fortalecimiento de la mejora continua en los procesos y promover acciones que generen conciencia de educación ambiental y desarrollo sostenible.</p>	<p><b>Seguimiento de informes de salidas no conformes (PNC, NCP Y NCP)</b></p> <p>Seguimiento y control mensual de las Salidas No Conformes por parte de Calidad y el Área de Negocios donde se revisaron los estados de los hallazgos, el tiempo de respuesta y valorar los cierres de los hallazgos que no pueden ser resueltos, también conseguimos mejorar la disminución de Salidas No conformes, reportándose un total de 328 registros de Salidas No Conformes para el 2023 en comparación del año 2022 con un total 550 Salidas No Conformes efectivas.</p> <p>Revisión y resultados sobre los principales hallazgos detectadas en el proceso de revisión de documentos, también por parte del área de negocios se ejecutaron acciones para minimizar los porcentajes de error de los productos y servicios ofrecidos.</p> <p>Como parte de la visión estratégica de la cooperativa se elimina el área de Gestión de la Eficiencia y se plantea la reestructuración de un nuevo enfoque para la revisión y reporte de Salidas No Conformes terminando el año 2023.</p> <p><b>Seguimiento a los Sistemas de Gestión</b></p> <p>Logramos la coordinación, planificación y seguimiento en la ejecución de las verificaciones internas, externas y acciones para alcanzar los reconocimientos de Carbono Neutral y Bandera Azul.</p> <p>Se abordó el seguimiento del control del trasladado y recepción de los expedientes de crédito al área de Gestión Documental presentado la información del status del inventario de crédito, también como insumo de la misma área se informa la cantidad y el porcentaje de documentos desactualizados en los sistemas de documentación por departamento al mes, con el objetivo de generar acuerdos que nos ayuden a mejorar el envío en tiempo establecido y la actualización de los documentos.</p> <p>Formamos parte de la certificación de Economía Social Solidaria por parte de la Dirección Nacional de Economía Social del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), creando alianzas dentro de nuestro sector para posibles capacitaciones y actividades.</p> <p>Como contención al gasto se autorizó congelar temporalmente la recertificación en la norma Modelcoop considerando que la cooperativa ha alcanzado un alto nivel de madurez en la estructura y aplicación de las dimensiones que conforman esta norma.</p>



Comisiones varias	Objetivo Propósito	Actividades relevantes presentados o ejecutados
		<p><b>Seguimiento a Carbono Neutral y Bandera Azul</b></p> <p>Fomentamos una gestión socioambiental que permitió adquirir conocimiento, generar conciencia y activar acciones, con el propósito de hacer un uso racional de los recursos en la cooperativa, mediante charlas ambientales, actividades de compensación ambiental para reducir la huella carbono, formar parte del programa ecoins promoviendo una economía circular y ser centro de acopio para los residuos electrónicos y eléctricos apoyando la campaña de RAETON a nivel nacional.</p> <p>Se analizó la implementación paneles solares, donde se concluyó que financieramente la inversión inicial es muy alta, el retorno de inversión es a largo plazo y los beneficios de ahorro energético son muy bajos debido a la tarifa eléctrica de media tensión (TMT) que actualmente mantiene la cooperativa con CNFL, sin embargo, se realizaron inversiones que favorecen la eficiencia energética con el objetivo de seguir implementando esfuerzos para reducir el consumo eléctrico.</p> <p>Implementamos la Herramienta de ODS-COOP con el acompañamiento de la Confederación Alemana de Cooperativas para lograr medir y reportar la contribución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Coopemep en la agenda global.</p>



<b>Comisiones varias</b>	<b>Objetivo Propósito</b>	<b>Actividades relevantes presentados o ejecutados</b>
<b>Comisión de Salud Ocupacional</b>	Velar por mejorar el medio ambiente de trabajo e implementar una cultura de prevención en armonía laboral, que promueva un estilo y calidad de vida saludable de las personas trabajadoras.	<p>Colaboración con la organización de actividades de información y motivación ejecutadas por el área de Salud Ocupacional en pro de la salud de los funcionarios en las áreas de nutrición, psicología, atención de emergencias, salud física y salud mental.</p> <p>Velar por las condiciones de riesgo y comunicar a los responsables para la atención y corrección de estas.</p> <p>Donación y compra de equipo para el bienestar físico y mental de los colaboradores (consultorio médico, área recreativa, brigada, regalías).</p> <p>Actualización del Reglamento interno de la Comisión de Salud Ocupacional.</p> <p>Solicitud de las estadísticas de accidentabilidad al área de Salud Ocupacional. Solicitud de los informes respecto a las actividades y campañas de salud realizadas por el área de Salud Ocupacional, las cuales se evidencian en las actas.</p> <p>Solicitud de las estadísticas de vacunación contra la Covid-19 al área de Salud Ocupacional.</p> <p>Colaborar en la organización de actividades de información y motivación sobre la prevención de los riesgos laborales.</p>
<b>Proyectos, iniciativas e innovación</b>	<p>Velar por el cumplimiento y actualización de los requisitos de la gestión de Proyectos y su seguimiento.</p> <p>Aprobar el desarrollo de las iniciativas o proyectos, promoviendo los procesos requeridos de capacitación y comunicación y cambio para la agilidad y optimización de los resultados, además de fomentar la mejora continua de los procesos para lograr una mayor competitividad en el mercado. Mostrar el avance sobre los proyectos e iniciativas estratégicos asignados y priorizados que estén activos en su ciclo de vida.</p>	<p>En apoyo del producto de Tarjeta de Crédito, se materializa el Seguro a las tarjetas de Crédito, se apoya en estrategias de colocación y en el proceso de mejora para la atención del cliente de Matriz de atención, como las principales.</p> <p>Desarrollo, producción y activación del producto ahorro a la vista en \$ dólares, disponible para toda la base asociativa.</p> <p>Apoyo y seguimiento para el desarrollo de Qr Crédito, con avances del 55% de la proyección total.</p> <p>Cumplimiento del 95% de la Etapa 1 de proyecto de Sucursal Virtual, con el enfoque de comercialización de la plataforma, mejorando la experiencia y facilitándole al cliente el uso, ampliando opciones, robusteciendo la seguridad y logrando la competitividad en el mercado.</p> <p>Se brindan los informes de los seguimientos focalizados de la Administración Cygnus.</p>



# INFORMES

## DE LOS CONSULTIVOS Y DE APOYO A LAS SUCURSALES

### INFORME DE LABORES COMITÉ DE APOYO SUCURSAL ALAJUELA 2023

#### Integrantes:

- Marisol Fallas Prendas
- Daisy Ortiz González
- Maureen Solano Quesada
- Yamileth Ramírez Rivera
- Deyanira Villalobos Quesada

#### Actividades realizadas:

- El comité de apoyo nos colabora en la decoración de nuestra oficina en las diferentes fechas célebres, lo cual nos hace crear un ambiente más familiar y acogedor.
- Nuestras representantes del comité de apoyo nos colaboran con las llamadas a los asociados para invitarlos a la actividad y siempre anuentes a colaborar en decorar u organizar. Además, podemos contar con su participación en todas las actividades.
- Colaboraron en la entrega de información de la cooperativa en diferentes sectores como el centro de Alajuela, centros educativos y con familiares incentivándolos a pertenecer a la cooperativa y comentado sobre los beneficios que pueden obtener con nosotros y de las líneas de refundición y vivienda.
- Se realizan reuniones cada 2 meses aproximadamente y de forma virtual por llamada grupal de WhatsApp, ya que a algunas se les dificulta el poder presentarse a la oficina. En dichas reuniones compartimos información específica sobre los cambios que va realizando la cooperativa y de los productos nuevos con la idea de que se conozcan y se hagan llevar a los demás asociados o personas que estén interesados en pertenecer a la cooperativa.





## INFORME DE LABORES COMITÉ DE APOYO SUCURSAL CAÑAS 2023

### Integrantes:

- Russell William Ruiz Ramírez
- Maritza Acon Sibaja
- Adolfo Cascante Rodríguez
- Nury Acevedo Díaz
- Cindy Morera Cordero

### Actividades realizadas:

- Presentar a la nueva encargada de la sucursal Ileana Villegas.
- Dar a conocer sobre el crédito de la línea Bienestar y Tarjeta de Crédito para que nos colaboren en referir personas a la sucursal, asimismo se les da a conocer que cuando una persona refiere a otra se puede ganar, seis mil colones por afiliación y un 0,30% sobre el monto de crédito aprobado.
- Del presupuesto que tiene el comité de apoyo se determinó dar regalías a los asociados para la celebración de fechas especiales como: El 14 de febrero Día del Amor y la Amistad, 18 de junio Día del Padre y 15 de agosto Día de la Madre, para lo cual se designó un monto de veinte mil colones para cada actividad.
- Se tenía establecido realizar el proyecto social en el Hogar de Ancianos de Cañas, aportándoles pañales, víveres y llevarles una marimba, designando un presupuesto de cien mil colones para ello, dicha actividad se pretendía realizar el 01 de octubre día del Adulto Mayor, sin embargo, no se llevó a cabo por recorte de presupuesto.
- El día 11 de diciembre de 2023 realizamos la actividad de 53 Aniversario en el Hotel Caña Brava en Cañas.



## INFORME DE LABORES COMITÉ DE APOYO SUCURSAL CARTAGO 2023



### Integrantes

- Hernia Bodán Rodríguez
- María Virginia Brenes Moya
- María Rosa Rivas Brenes

En la zona de Cartago existen muchas familias con desempleo, hay comunidades muy vulnerables y que requieren ayuda solidaria, en conjunto con el comité de apoyo se realiza reunión 2023 para la coordinación de donación de víveres a familias de escasos recursos, así mismo la donación de útiles escolares para niños en zonas vulnerables para el periodo 2024.

### Alcance:

- COOPEMEMP promueve sus valores como el compromiso y la solidaridad que nos caracteriza, la donación de comestible aumenta la motivación y agradecimiento en la población.
- COOPEMEMP R.L demuestra una vez más el valor de la responsabilidad social y fomenta la educación como pilar importante para los niños.

## INFORME DE LABORES COMITÉ DE APOYO SUCURSAL CIUDAD NEILLY 2023



### Integrantes

- Danis Pérez Villalobos
- Marcos Rivera Rivera
- Ramiro Monge Palma

### Actividades realizadas:

- El sábado 13 de mayo de 2023 nos reunimos en la sucursal con el fin de analizar un documento titulado **“Funciones del comité consultivo y de apoyo”**.
- El sábado 1 de Julio de 2023 nos reunimos en la sucursal. El tema por tratar fue **“Ideas para realizar el proyecto social y presentarlas en el mes de Setiembre del mismo año. También para Setiembre se íbamos a aplanear una actividad para asociados y teníamos que pensar en algunos a desarrollar en la actividad. Los temas sugeridos eran; bailes, obras de teatro, talleres, literatura, reinados, pintura, actividades deportivas”**.

La idea con estos temas era hacer un sondeo con los asociados para ver cuál de esos temas preferirían para la actividad. La actividad se iba a programar para 15 personas. Nosotros estuvimos en contacto por medio del WhatsApp del comité de apoyo coordinando el lugar, fecha y lo que se iba dar en la actividad de los asociados, pero no se pudo realizar ninguna de las dos por falta de contenido económico.



## INFORME DE LABORES COMITÉ DE APOYO SUCURSAL DESAMPARADOS 2023

### Integrantes

- Danis Pérez Villalobos
- Marcos Rivera Rivera
- Ramiro Monge Palma

Tuvimos un total de 5 reuniones en las cuales conversamos sobre:

- Nos informan de la actividad de gobierno cooperativo, quedaba definir el lugar.
- Se comenta las actividades a seguir: Combo de semana santa, Proyecto Social, se planea la celebración del día de la amistad, el 10 de febrero en cantón cerca de cooperativa a las 6 pm.
- Se planifican las siguientes reuniones: febrero 10, marzo 14, abril 18, mayo 9, junio 13.
- Objetivo de la reunión compartir con los miembros del comité y el personal de la sucursal. Se hizo un intercambio de regalos.

Comentar que, la cooperativa desea que el comité organice una actividad con el personal de la sucursal, “Proyecto de Responsabilidad social”, se proponen diferentes actividades, Bingo, viaje turístico, y charla, en el lugar Oikumene, se organizan caminatas, se va a conseguir el presupuesto, para presentarlo al Comité de Educación.

1. Nos solicitan diferentes cotizaciones de lugares como: Chicharronera Aserrí, El Llano, Alta Vista  
La administradora nos comunica que el Proyecto de Responsabilidad social no se puede realizar, ya que la cooperativa no tiene presupuesto.
2. La administradora nos comunica que la actividad con el gobierno cooperativo será el 24 de noviembre en Alta Vista.



## INFORME DE LABORES COMITÉ DE APOYO SUCURSAL GUÁPILES 2023

### Integrantes:

- Carlos Astorga Urbina
- Walter Peralta Rojas,
- Alberto Arias Romero
- Lorena Media Díaz
- Carmen Solano Rojas
- Hellen González Cascante  
(administradora de sucursal Guápiles)



### Actividades realizadas:

Durante el año 2023 la información y el contacto constante fue manejado por medio del grupo de WhatsApp de los 4 miembros del Comité de Apoyo, más Hellen González, administradora de Sucursal y coordinadora del Comité. En este grupo se comparten imágenes publicitarias con las novedades de productos y noticias relevantes de la Cooperativa, pues ellos son promotores por excelencia en la zona. Además, se usa como medio para coordinar las reuniones, presenciales.

### Para el periodo 2023 se realizaron dos reuniones presenciales:

- El día 03 de junio 2023 se coordinó la primera reunión presencial en la que se definió la conformación del grupo. Se contó con la asistencia voluntaria de las personas candidatas para conformar el grupo. A la reunión asistieron 4 de las personas asociadas e invitadas, el señor Alberto Arias Romero no asistió, por motivos de salud. Razón por la que de manera conjunta se acordó dar otra oportunidad por la justificación. En esa reunión también se aprovechó para bajar información importante de la cooperativa y avisarles de la actividad que promovía el CEBS Tercer encuentro de comités de apoyo, para que reservaran la fecha 19 de agosto del 2023. El asociado Alberto Arias Romero acudió a oficinas para empaparse de lo transcurrido en la reunión, el día 06 de junio del 2023 (se añade en anexos evidencia).
- El día 16 de setiembre del 2023 se celebró la segunda reunión del año; con la asistencia de 4 participantes: Alberto Arias Romero, Carmen Solano Rojas, Lorena Medina Díaz y Walter Peralta Rojas, con el objetivo de comunicar varias novedades dentro de ellas:
  1. Venta de dólares para asociados y no asociados, así como ahorro visto.
  2. Aviso comunicado de postergación de actividades del CEBS
  3. Solicitud de ideas de capacitación de interés.



## INFORME DE LABORES COMITÉ DE APOYO SUCURSAL HEREDIA 2023

### Integrantes

- Alina Montero Montero
- Laura Elizondo Salazar
- María Elena Rojas Villalobos
- María Ramírez Hernández
- Priscilla Ramos Morera

Se organizaron actividades para el segundo semestre como lo fue una tarde de cine para los asociados, dicha actividad no se logró finiquitar por un tema de presupuesto, ya que a mediados del 2023 se solicitó no realizar actividades de los comités de apoyo. En el mes de diciembre se participó en la actividad de aniversario de Coopemep en el cual compartimos una cena con los delegados, miembros del Consejo de administración y colaboradores de la sucursal.



## INFORME DE LABORES COMITÉ DE APOYO SUCURSAL LIBERIA 2023

### Integrantes:

- María Cristina López Morales
- Esthela Montano Cortés
- Matías Cortés Noguera
- Wayner Segura Villareal  
(administrador de sucursal Liberia)



### Actividades realizadas:

- Se realizan reuniones con los miembros del comité, una cada trimestre, donde se abordan temas del negocio, se brinda la información actualizada de la Sucursal y sus respectivos alcances en las metas, se refresca continuamente el plan de referidos para ir aumentando la base asociativa, se acordó conseguir al menos una persona más para que se integre al comité a partir del año 2024,
- Se acordó realizar para el año 2023, entre el mes de agosto a noviembre el proyecto social, mismo que no se pudo realizar dada la instrucción de recortar este gasto por parte de la administración, el cual era realizar una actividad dentro de la sucursal con miembros activos de la sucursal, un bingo y actividades alusivas.
- Integración de los miembros para el día del padre, día de la madre, celebración de julio y festivo de navidad, donde se brinda colaboración a la sucursal en acompañamiento para adornar y decorar la Sucursal.
- Se realiza la actividad del Aniversario en el mes de diciembre con miembros delegados y cuerpos directivos de la Cooperativa, donde se apoya directamente en la organización del evento, el cual se desarrolló en Restaurante Foodnication, siendo una actividad totalmente un éxito.
- Se define con grupo ir mapeando propuestas para el año 2024, donde podamos incursionar positivamente brindando una huella positiva por parte de la cooperativa, por medio de la municipalidad y fuerzas vivas de la zona, para el proyecto social, esperando se pueda llevar a cabo para ese año.



## INFORME DE LABORES COMITÉ DE APOYO SUCURSAL LIMÓN 2023

### Integrantes:

- Bethony Smith Wilson
- Carlos Hernández Arce
- Grace Burke Peterkin
- Beverly Francis Henry
- Emma Barrett Valerín

### Actividades realizadas:

Solamente se llevó a cabo una reunión ordinaria el 02 de junio del 2023, en la cafetería CAFÉ LEMON´S se manifiesta los puntos más resaltantes de la actividad:

- Elección de los puestos: Coordinador, secretario, subcoordinador y vocales.
- Propuestas de diversos talleres de interés público y cultural.
- Propuesta de proyecto social de fin de año del caso Caleb Acuña Rojas.

Por temas de recorte de presupuesto y por directriz de las jefaturas, los proyectos que se plasmaron en la sesión, no se pudieron llevar a cabo, a excepción del caso del niño Caleb Acuña, que, con la aprobación de gerencia y departamento de servicios solidarios, fue posible ayudar al infante con una suma para necesidades básicas.

## INFORME DE LABORES COMITÉ DE APOYO SUCURSAL MORAVIA 2023

### Integrantes

- Ingrid Jiménez Fernández
- Flor Valverde Quesada
- Arellys Aguilera González
- Laura Montero Rojas
- María Auxiliadora Ramírez Cabezas



Durante el 2023 por la reducción de gastos no se realizó el proyecto social, se tenía pensado un café y bocadillos para compartir y realizar un par de manualidades a cargo de las compañeras del Comité, estas manualidades con materiales de costo moderado para cuidar el presupuesto.

Nos reunimos para compartir información de la cooperativa y organizar la actividad de aniversario.



# INFORME DE LABORES COMITÉ DE APOYO SUCURSAL NICOYA 2023

## Integrantes:

- Franklin Briceño Guevara
- Soleida Mora Acosta
- María Virginia Obregón Suárez
- María Elena Guevara López
- Hazel Zúñiga Díaz

## Actividades realizadas:

1. Se realiza patrocinio para la coyolera de Ande 2023, donde participan más de 200 personas del sector educación, se brinda brochures e información de la Cooperativa. Se asiste en conjunto con el comité apoyo.
2. Se realiza visita ADEP Nicoya, la invitación la realiza un miembro del comité apoyo, se brinda charla, información de la cooperativa y entrega de brochures
3. Se realiza gestión para donación para equipo de ciclismo **Zanates Bikes Club**, donde se expondrá la marca Coopemep, en distintas competencias de alto nivel, como: **Volcano Epic Arenal, Ruta de los Conquistadores, etc.**
4. Se asiste y se colabora, para recreativa de San Lázaro, con el fin de recoger fondos para
5. Realizar arreglos para la iglesia San Lázaro





## INFORME DE LABORES COMITÉ DE APOYO SUCURSAL PÉREZ ZELEDÓN 2023

### Integrantes:

- Lucrecia Piedra Venegas
- Rocio Leitón Barboza
- Shirley Picado Arauz
- María Eugenia Lizano Villalobos
- Lauren Madrigal Valverde

El comité de apoyo sucursal Pérez Zeledón 2023 siguiendo con el proceso de colaboración en la parte de compromiso social ha realizado 7 sesiones en el año 2023 con programaciones de posibles proyectos a ejecutar con nuestros asociados de la zona, que procedemos a enumerar.

1. 13 de enero: Se trató el proyecto a realizar para beneficiar a 5 familias de escasos recursos económicos.
2. 25 de enero: se presentan las cotizaciones de los artículos escolares para las familias que se pretendían ayudar mediante el anterior proyecto.
3. 3 de febrero: Se nos informa que no se podía continuar con el proyecto de ayudas a las familias, por presupuesto.
4. 6 de junio: Se nos comunica que se puede continuar con proyectos sociales en este caso para asociados, donde nos solicitan proponer actividades para compartir con un grupo de asociados. Se propone un bingo, se planea toda la logística para presentar a CEBS el presupuesto.
5. 27 de junio: se termina de programar el bingo, se presentan cotizaciones y se continúa con el proyecto de ayuda social debido a que nos indican que podíamos retomarlo.
6. 06 de julio se envió el presupuesto a CEBS de las posibles actividades a realizar para los asociados, donde se presenta el bingo. El siguiente lunes nos comunican que por reducción de presupuesto no se continuará con los proyectos de bien social.
7. 27 de julio: Se nos comunica que nos dan el VB para realizar el bingo y las actividades a los asociados, informando sobre el presupuesto aprobado. Sin embargo, días después nos informan nuevamente que no se podrán realizar por reducción de presupuesto.
8. 12 de setiembre: Nos solicitan desde la sucursal colaboración para explicar a los asociados allegados y conocidos, el trámite de subsidios por medio de la página web. Se nos brinda una breve inducción de parte de Lauren.
9. 07 de diciembre: Se asiste a la actividad del aniversario 53.

Observación: Durante el año 2023 se presentaron y coordinaron varios proyectos, los cuales no se llevaron a cabo por las modificaciones en el presupuesto.



## INFORME DE LABORES COMITÉ DE APOYO SUCURSAL PUNTARENAS 2023



### Integrantes:

- María Auxiliadora Cruz Sandoval
- Jeanette Ruíz Arieta
- Margarita Moscoso Moscoso
- Lidieth Villalobos Rodríguez
- Susana Arrieta Ríos
- Visney Núñez Solís



El objetivo de este informe es dar a conocer las actividades realizadas por parte del Comité de Apoyo de Puntarenas durante el año 2023:

- **Día de Padre:** se enviaron a confeccionar 18 jarras con decoración alusiva a este día, las cuales se entregarían días antes de la fecha en Sucursal Puntarenas.
- **Día de la Madre:** Se confeccionaron Cup cakes para entregar en la Sucursal a cada madre que ingresara.
- **Navidad:** Se reunió todo el comité de apoyo para tomar un café en un restaurante de la zona.

Con respecto a la actividad del Día de la Madre el costo de los cups cakes fue asumido por mi persona, ya que es ese momento habían hecho una reducción del presupuesto. En el caso del café de Navidad cada persona del Comité de Apoyo asumió lo que comió.

## INFORME DE LABORES COMITÉ DE APOYO SUCURSAL SAN CARLOS 2023

### Integrantes

- Róger Cruz Cruz
- Lucía Pavón Gutiérrez
- Isabel Castro Porras

### Actividades realizadas:

- El 14 de mayo 2023, se participó en la Celebración del Día de las Tradiciones Sancarleñas.
- En el transcurso del año, el Comité de Apoyo adornó la sucursal con el fin de celebrar las diferentes fechas festivas
  - Día del cooperativismo
  - Día de la madre
  - Día de los parques nacionales 24 de agosto
  - Mes de la independencia
  - Aniversario Coopemep San Carlos
  - Finalización del año 2023



## INFORME DE LABORES COMITÉ DE APOYO SUCURSAL SAN JOSÉ 2023

### Integrantes:

- Mayela Fernández Castro
- Alba Fernández Zamora
- Olga Mendoza Torres
- Vanessa Murillo Briceño



### Reuniones

- Se realizaron dos reuniones, una el 11 de mayo y otra el 12 de agosto del 2023, donde se conversó de diversos temas como los productos actualizados de Coopemep, charlas para crecer a desarrollarse el 17 de mayo, temas de la Asamblea de Gobierno Corporativo y proyecto de responsabilidad social que no se llevó a cabo según acuerdo 5-2050-2023-AC.
- Se entregó material publicitario e información sobre los productos para promoción en diversos lugares como por ejemplo Escuela Juan Rafael

Mora Porras que es el lugar de trabajo de la compañera Vanessa Murillo Briceño; así como en los vecindarios de Grecia, Tibás y Alajuelita.

- La información contenida en la publicidad responde a temas de diferentes líneas de crédito personal, hipotecario, ahorros, tarjeta de crédito y pólizas.
- Generando un apoyo importante en las Comunidades para el crecimiento de nuestra Cooperativa.

### Capacitaciones

- Se les incentiva a todas las asociadas del Comité a que formen parte de las capacitaciones impartidas y su promulgación.
- La asociada Mayela Fernández participó de algunas capacitaciones como: Redes para el trabajo, Recursos tecnológicos online para la creación de presentación formales y Técnicas de negociación.

### Actividades

- El 13 de diciembre se realizó la actividad del 53 aniversario de Coopemep de cual formaron parte todas las integrantes del Comité.



## INFORME DE LABORES COMITÉ DE APOYO SUCURSAL SAN RAMÓN 2023

### Integrantes

- Rosa María Sequeira Conejo
- Ana Yadira Masís Somarribas
- Ruth Deyanira Sandoval Estrada
- María del Rosario Méndez Rodríguez
- Grace Quesada Zamora

### Actividades realizadas:

- Recibimiento de Evelyn Arias como asesora de servicios.
- Donación a estudiantes de UACA para hogar de ancianos Palmares.
- Preparación de Gobierno Corporativo 10-06-2023
- Planeación del proyecto social
- Revisión de rebajos aplicados a pensionados por problemas con el pago.
- Revisión de beneficios que brinda la cooperativa (FAS, Subsidio médico, fondo mutual)
- Refrescamiento de quienes se pueden afiliar a Coopemep.
- Realizar el PAO 2023





## Informe de labores Comité de Apoyo Sucursal Turrialba 2023

### Integrantes:

- Patricia Ramos Arias
- Daniela Rivera Ramos
- Didier Vega Vargas
- Yosua Brenes Rodríguez



### Actividades realizadas:

Durante el año 2023 se realizaron cinco reuniones presenciales y se mantuvo una constante comunicación y coordinación por medio del grupo de WhatsApp.

- Para conmemorar el día del trabajador y la trabajadora se rindió homenaje a tres personas que se han destacado en la Comunidad de Turrialba, entre ellos una docente, una enfermera y un policía. En la actividad se les entregó un reconocimiento y se compartió un refrigerio.
- Para las celebraciones el día del padre y la madre se obsequió un detalle que consistió en un llavero y un chocolate para los asociados/as que visitaran la sucursal.
- Se realizó una recolección de víveres entre los asociados/as para contribuir con La Asociación Rescate en Población de Condición de Situación en Calle de Turrialba.
- Para festejar el día del Niño y la Niña, se hizo entrega de un reconocimiento a dos estudiantes por su buen desempeño académico y excelente conducta en una institución rural de la zona, la escuela de Pavas. A cada estudiante se le obsequió un paquete escolar y una botella personalizada. También se realizó un pequeño convivio donde participó toda la comunidad estudiantil presente, junto a los docentes. En esta se impartió una breve inducción sobre el cooperativismo y los servicios que ofrece Coopemep R.L. Además, se compartió un refrigerio junto a todos ellos.
- En el mes de diciembre mediante la donación de regalos y golosinas aportados por parte de algunos asociados/as, se colaboró con la fiesta de navidad que realiza el programa Sueños de Navidad de Radio Cultural de Turrialba para niños de escasos recursos económicos del cantón de Turrialba.



## 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 2020-2021-2022-2023		
Principios Cooperativos	AL 31 DE DICIEMBRE 2022	AL 31 DE DICIEMBRE 2023
<b>PRINCIPIO I. ADHESIÓN ABIERTA Y VOLUNTARIA</b>		
Total, de personas asociadas al 31 de diciembre	15 774	15 564
Ingreso de nuevos asociados	1 548	1 941
Renuncias de personas asociadas en el período	1 502	1 557
<b>Cambios de estado de la membresía.</b>		
Renuncias	1 502	1 557
Expulsiones	0	0
Fallecimiento	110	116
Suspensiones	51	2
<b>COMPOSICIÓN DE LA MEMBRESÍA SEGÚN GÉNERO Y ESTADO CIVIL</b>		
Hombres	6 235	6 219
Mujeres	9 140	8 958
Instituciones-personas jurídicas	399	387
<b>Total</b>	<b>15 774</b>	<b>15 564</b>



<b>Balance Social Cooperativo 2020-2021-2022-2023</b>		
<b>Principios Cooperativos</b>	<b>AL 31 DE DICIEMBRE 2022</b>	<b>AL 31 DE DICIEMBRE 2023</b>
Hombres		
Casado	3 052	3 054
Divorciado	595	617
Soltero	1 876	1 883
Unión Libre	590	542
Viudo	122	123
Mujeres		
Casada	3 664	3 543
Divorciada	1 483	1 494
Soltera	2 940	2 903
Unión Libre	465	429
Viuda	588	589
<b><u>Principio II. CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS ASOCIADOS</u></b>		
<b>PARTICIPACIÓN EN ASAMBLEAS</b>		
Reuniones Regionales		
Personas delegadas propietarias y suplentes presentes en Asamblea Ordinaria		
Personas asociadas presentes en Asamblea Ordinaria		
Reuniones Regionales	16	16
Personas delegadas propietarias y suplentes presentes en Asamblea Ordinaria	232	233
Personas asociadas presentes en Asamblea Ordinaria	232	233



<b>Balance Social Cooperativo 2020-2021-2022-2023</b>		
<b>Principios Cooperativos</b>	<b>AL 31 DE DICIEMBRE 2022</b>	<b>AL 31 DE DICIEMBRE 2023</b>
Inversión en Asamblea Ordinaria	63 790 397	94 550 850,86
Inversión en Reuniones Regionales	14 110 231	11 062 676,13
<b>Total de inversión</b>	<b>77 900 628</b>	<b>105 613 527</b>
<b>ACCESO A CARGOS DIRECTIVOS Y ELECTORALES</b>		
Consejo de Administración:	9	9
Hombres	5	6
Mujeres	4	3
Plaza Vacante	0	0
Comité de Vigilancia:	5	5
Hombres	3	2
Mujeres	2	3
Comité de Educación:	5	5
Hombres	1	1
Mujeres	4	4
Tribunal Electoral:	3	3
Hombres	2	2
Mujeres	1	1
Total Hombres	11	12
Total Mujeres	11	10



<b>Balance Social Cooperativo 2020-2021-2022-2023</b>		
<b>Principios Cooperativos</b>	<b>AL 31 DE DICIEMBRE 2022</b>	<b>AL 31 DE DICIEMBRE 2023</b>
<b>Principio III. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS</b>		
Excedentes netos del período.	1 165 653 013	895 081 723,01
<b>Ayudas de Bienestar Social</b>		
Subsidio Médico	53 820 000,00	82 414 073,00
Subsidio en caso especial	7 210 500,48	9 106 311,77
Becas para hijos / nietos de asociados	30 780 000,00	36 360 000,00
<b>Fondos creados por Asamblea</b>		
Fondo de Ayuda Social Fas 1	55 080 000,00	36 400 048,08
Fondo de Ayuda Social Fas 2-Exámenes médicos y cirugías.	88 002 816,44	83 038 308,76
Fondo de Mutual	107 625 000,00	92 275 000,00
<b>Fortalecimiento Institucional</b>		
Reservas de Educación	95 758 939,55	64 024 506,37
Reservas de Bienestar Social	141 730 668,00	122 466 768,00
Fondo de Contingencia	1 317 361 239,00	1 160 212 535,72
Reserva Legal.	109 209 426,00	161 945 608,10
Reserva de Fortalecimiento Patrimonial	109 209 426,00	161 945 608,10
<b>Cierre anual de Capital Social y Fondo de Desarrollo</b>		
FODE	434 686 738,94	398 774 777,43
Capital Social	18 945 459 529,01	18 409 687 441,50



<b>Balance Social Cooperativo 2020-2021-2022-2023</b>		
<b>Principios Cooperativos</b>	<b>AL 31 DE DICIEMBRE 2022</b>	<b>AL 31 DE DICIEMBRE 2023</b>
<b>Devoluciones de Capital Social y Fondo de Desarrollo</b>		
FODE	119 475 644,46	113 129 185,99
Capital Social	1 870 243 770,00	1 923 617 740,75
<b>Otros:</b>		
Donaciones	1 939 148,84	1 285 210,39
<b>TOTAL PARTICIPACIÓN ECONÓMICA</b>	<b>20 971 376 193</b>	<b>22 728 802 739,19</b>
<b>Principio IV. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA</b>		
Inversión y asesorías en Riesgos	46 086 519,60	17 008 599,05
Inversión y asesorías en Cumplimiento	4 274 230,50	3 480 848,44
Inversión y asesorías en TI.	29 159 010,28	15 558 082,99
Inversión y asesoría en Modelcoop	\$6 600	-
Inversión y asesoría en Calidad	-	-
Inversión y asesorías externas.	121 671 619,66	102 186 169,30
Aportes a la SUGEF.	6 466 393,40	3 119 725,62
<b>TOTAL INVERTIDO</b>	<b>207 657 773,44</b>	<b>141 353 425,40</b>
<b>Principio V. EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN</b>		
<b>CANTIDAD DE PERSONAS CAPACITADAS</b>		
Becas otorgadas a funcionarios y dirigentes	53	35
Becas otorgadas a hijos y nietos de asociados	199	209
Capacitaciones (Reserva de Educación)	9	6



<b>Balance Social Cooperativo 2020-2021-2022-2023</b>		
<b>Principios Cooperativos</b>	<b>AL 31 DE DICIEMBRE 2022</b>	<b>AL 31 DE DICIEMBRE 2023</b>
Funcionarios graduados con beca Cenecoop. (40% del 2,5% exc.)	4	9
Capacitaciones brindadas al personal	203	175 (100% colaboradores)
Capacitaciones brindadas a personas asociadas.	630	233
Capacitaciones brindadas a cuerpos directivos	12	12
<b>MONTO INVERTIDO EN CAPACITACIONES</b>		
Becas otorgadas a funcionarios	9 480 368,70	11695594 76
Becas otorgadas a hijos y nietos de asociados	30 780 000,00	36 360 000,00
Capacitaciones brindadas al personal.	37 244 747	20 415 936,78
Capacitaciones brindadas a personas asociadas.	7 197 360,00	2 164 500,00
Capacitaciones brindadas a cuerpos directivos	-	-
<b>TOTAL MONTO INVERTIDO</b>	<b>84 702 476</b>	<b>58 940 436,78</b>
<b>MONTO INVERTIDO EN INFORMACIÓN</b>		
TOTALES (GASTO PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD)	223 801 250,00	138 220 189,06
<b>PRINCIPIO VI. COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS</b>		
Participación en otros órganos de integración	4	4
Representantes en el INA	0	0
Representantes Banco Popular y de Desarrollo Comunal	0	1
Cantidad de Cooperativas Estudiantiles	226	220
Cantidad de estudiantes asociados a las Cooperativas Estudiantiles.	30 156	29 891,00



<b>Balance Social Cooperativo 2020-2021-2022-2023</b>		
<b>Principios Cooperativos</b>	<b>AL 31 DE DICIEMBRE 2022</b>	<b>AL 31 DE DICIEMBRE 2023</b>
<b>APORTES POR LEY Y/O AFILIACIÓN</b>		
Cant. de Donaciones.	24	27
CANAES	10 000,00	10 000,00
CATSA	5 516 999,00	5 516 999,00
CCC-CA	4 439 120,00	4 439 120,00
CENECOOP R.L. (Aporte por Ley 2,5%)	32 030 942,00	46 673 889,21
CONACOOP	8 381 112,00	14 238 091,76
COOPESEC	20 000,00	20 000,00
COOSEGUROS	4 230 000,00	4 230 000,00
Federación FECOOPSE	22 841 151,00	26 153 694,67
HOTEL DEL SUR	2 000 000,00	2 000 000,00
SCL SOCIEDAD COOPERATIVA R.L.	-	-
UNACOOP R.L.	8 129 396,00	5 219 045,38
URCOOPA R.L.	2 566 299,00	600 000,00
URCOGUA R.L.	540 000,00	640 000,00
UNCOSANTOS R.L.	500 000,00	630 000,00
UNCOOSUR	500 000,00	700 000,00
<b>TOTAL INVERTIDO EN APORTES</b>	<b>91 705 019</b>	<b>111 070 840,02</b>



<b>Balance Social Cooperativo 2020-2021-2022-2023</b>		
Principios Cooperativos	AL 31 DE DICIEMBRE 2022	AL 31 DE DICIEMBRE 2023
<b>Principio VII. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD</b>		
Donaciones a instituciones educativas	1 047 420,97	1 334 090 00
Gestión Ambiental	0	0
<b>Total compromiso con la comunidad</b>	<b>1 047 421</b>	<b>1 334 090 00</b>
<b>Empleo generado según género:</b>		
Hombres	96	84
Mujeres	107	91
<b>UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>		
<b>Captación de recursos</b>		
Ahorro a la Vista	2 867 641 293,34	2 935 378 422,84
Ahorro a plazo fijo	1 798 714 064,63	433 228 515,31
Certificados de Ahorro Cooperativo.	45 233 163 971,83	53 170 238 530,34
<b>Créditos otorgados</b>		
Crédito personal	30 816 690 142,61	43 940 069 984,82
Crédito hipotecario	11 776 571 369,10	12 359 178 353,30
Crédito refundición	44 580 898 797,80	36 050 855 249,88
Crédito sobre aportes-inversiones	1 683 976 726,96	3 418 446 789,91
Crédito Capital de Inversión (Microempresa)	329 313 119,38	307 319 825,78
Total de créditos otorgados	11 222	11 053
<b>TOTAL DE RECURSOS QUE SE DESTINAN AL BALANCE SOCIAL</b>	<b>21 434 389 509,93</b>	<b>23 040 167 441,39</b>



# FISCALIZACIÓN, CONTROL Y AUDITORÍA

## INFORME DEPARTAMENTO GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

### Introducción General del Departamento de Gestión Integral de Riesgos

La protección del Patrimonio, la adecuada administración de los activos y la salvaguarda de la estabilidad financiera y la reputación, son metas clave para las entidades que buscan enfrentar los desafíos de eventos adversos como inestabilidades de precios, incertidumbres de mercado, cambios climáticos, conflictos geopolíticos, ciberataques y problemas reputacionales. Ante la diversidad de riesgos, la implementación de una estrategia robusta de gestión de riesgos, respaldada por recursos tecnológicos adecuados y profesionales expertos, es esencial para una adecuada gestión de los riesgos.

En épocas de grandes y constantes cambios en el entorno de las entidades esa, estrategia de gestión de riesgos y la cultura son aliados fundamentales para avanzar al logro de los objetivos estratégicos y adaptarse a las nuevas tendencias minimizando los riesgos.

Para el año 2023 la economía del país creció por encima de lo proyectado, impulsado principalmente por auge de las zonas francas, incluso finaliza el año con una inflación negativa, lo que permite la reducción de la tasa de política monetaria, el desempleo muestra una mejoría leve, las tasas de interés colones y dólares disminuyeron de forma significativa, adicionalmente el tipo de cambio presentó niveles más bajos comparados con períodos en años anteriores. A nivel del sistema financiero nacional se presentaron grandes retos no sólo a nivel del entorno económico sino en la implementación de variedad de cambios regulatorios en materia de gestión de riesgos que conlleva en algunos casos a hacer ajustes en la operativa y estrategia del negocio.

La gestión integral de riesgos en Coopemep toma en consideración tanto los cambios en el entorno económico, regulatorios, tecnológicos, políticos y sociales con el fin de facilitar herramientas, alertas tempranas e información que le permitan a COPEMEP tomar decisiones de forma oportuna y gestionar los diversos riesgos a los que se está expuesta.





### Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2023

Dentro de las principales actividades y proyectos desarrollados en el período 2023 se destacan los siguientes:

1. Elaboración de diversos informes de exposición de los riesgos: Todos los meses se presentan al Comité de Riesgos informes de los niveles de exposición de los riesgos y seguimiento según el apetito de riesgo de la entidad. En los casos en que corresponda se sugieren acciones que le permitan a la entidad atender alertas o desviaciones actuales y exposiciones futuras.
2. Apoyo a la alta gerencia y el negocio: Mediante diferentes herramientas e información brindada a la alta gerencia y el negocio, el departamento de riesgos colabora en la gestión de los diversos riesgos y facilita el proceso de toma de decisiones de la Cooperativa.
3. 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 a lo interno con el fin de cumplir con lo normado.
4. Revisión, actualización y calibración de los diferentes modelos: como parte del proceso de mantenimiento de la gestión de riesgos, se llevan 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 el caso de ser necesario, que colaboren a la alta administración en la toma de decisiones.
5. Ejecución del plan de capacitación, divulgación y concientización en materia de riesgos: desarrollo e implementación del Plan de Capacitación de Riesgos 2023, con el objetivo de desarrollar una cultura, reforzar conocimientos y fortalecer habilidades en todo el personal, para gestionar de forma responsable los diversos riesgos a los cuales está expuesta la entidad.
6. Cálculo de estimaciones acuerdo SUGEF 14-21: se desarrolló el cálculo estipulado por el supervisor, el cual se encuentra automatizado en un módulo.
7. Cálculo de pérdida esperada NIFF-9: metodología que se basa en los requerimientos establecidos y las mejores prácticas que se estipulan dentro del marco de Basilea, el mismo se encuentra automatizado en un módulo.
8. Cálculo de pérdida esperada metodología interna: se desarrolló el cálculo basado en las mejores prácticas de gestión de riesgo de crédito, el cual se encuentra automatizado en un módulo.
9. Incrementar la Madurez del Metodología de Riesgo de TI: se trabajó con 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.
10. Incorporación de análisis de impactos de nuevos cambios regulatorios: se llevaron a cabo varios cambios normativos durante el período 2023 por lo que era de vital importancia presentar al Comité de Riesgos los impactos para su valoración.
11. Seguimiento a los KRI'S: se realizó el debido seguimiento a los diferentes indicadores de riesgos definidos en la declaración de apetito de riesgos de Coopemep RL.
12. Fortalecimiento en la gestión de Riesgo Operativo: se fortalece el modelo de gestión de riesgo operativo, a través de la identificación de procesos con mayores incidencias y la implementación de acciones para lograr eficientizar los procesos. Adicionalmente se actualizó la identificación de eventos de riesgos en algunos de los procesos, de acuerdo con el plan de trabajo
13. Fortalecimiento en la gestión de Riesgo de Mercado: se fortalece el modelo de gestión de riesgo de mercado, a través de simulacros de contingencia de mercado expuestos en el Plan de Contingencia de Riesgo de mercado, logrando la identificación de oportunidades de mejora e implementación de acciones para lograr eficientizar el proceso de toma de decisiones.



## INFORME DE LA OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO

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

En apego a las regulaciones nacionales establecidas en el Acuerdo CONASSIF 12-21, la Oficialía de Cumplimiento, monitorea los procesos, recomienda acciones y vigila el acatamiento de las políticas y procedimientos en materia de prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento del Terrorismo desde todos los productos, servicios y nuevas tecnologías. Es por lo cual que, entre los aspectos a destacar del Departamento durante el año 2023, se alcanzan a enumerar:

1. Seguimiento y actualización anual de las Metodologías de Riesgo en conjunto con el departamento de Gestión Integral a las cuales se les aplica la medición del riesgo de Legitimación y los planes de acción para su gestión de la Cooperativa.
2. Procesos de capacitación diferenciada para todo el personal de la Cooperativa para la prevención en Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo donde se profundiza en la actualización de conocimientos, identificación de operaciones inusuales y la determinación del origen de los fondos, según lo normado en el Acuerdo CONASSIF 12-21.
3. Trabajo en conjunto con los departamentos de Negocios y Mercadeo y Servicios Solidarios recomendando nuevas iniciativas para la mejora de los procesos de actualización de datos de la persona asociadas.
4. Presentaciones semestrales al Consejo de Administración y de forma mensual al Comité de Cumplimiento sobre las labores y principales logros realizados por la Oficialía de Cumplimiento, así como de forma anual al Comité de Riesgos sobre la gestión de prevención que se realiza.
5. 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 CONASSIF 12-21 – Política Conozca

su Cliente de los diferentes productos, servicios o canales que ofrece la Cooperativa vinculados con los asociados como:

- Productos y Servicios relacionados con Certificados de Inversión y Compra y Venta
  - Análisis de la parametrización del monitoreo de transacciones
  - Medición del alto nivel de integridad de los Colaboradores y los postulantes
  - Proceso de inclusión en el Centro de Información Conozca a su Cliente CICAC
  - Estudio transaccional de la utilización de los canales electrónicos
  - Análisis de los cambios en la calificación de los asociados con énfasis en los de categoría de riesgo alto
6. Remisión en los tiempos establecidos de la información requerida por 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).
  7. Ejecución de otras actividades establecidas en el Plan Anual Operativo de la Unidad de Cumplimiento:
    - Revisión de documentación interna en cumplimiento a lo establecido en la Ley 7786 y sus reformas y la Normativa CONASSIF 12-21
    - Monitoreo de Transacciones de los productos, servicios y canales que ofrece la Cooperativa, así como de las Personas Expuestas Políticamente y Personas Artículo 15 y 15 bis de la Ley 7786.
    - Comunicación efectiva con la Superintendencia de Entidades Financieras (SUGEF), el Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD) y el Poder Judicial.
    - Atención a Operaciones Inusuales y Sospechosas

Nuestro compromiso es vigilar el origen lícito de los recursos de nuestros asociados e inversionistas para salvaguardar el buen nombre de Coopemep y sus intereses, así como, reportar todas aquellas operaciones relacionadas a la legitimación de capitales y financiamiento de terrorismo y establecer recomendaciones y controles para lograr mitigar riesgos asociados al blanqueo de capitales y el financiamiento al terrorismo en los productos, servicios y nuevas tecnologías 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, aportando 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, lo anterior de conformidad con lo que establece el artículo 38 del Acuerdo CONASSIF 4-16 del Reglamento sobre Gobierno Corporativo.

Detalle del funcionamiento o responsabilidades:

1. La evaluación de forma independiente de la eficacia y eficiencia del sistema de control interno, la gestión de riesgos y los sistemas y procesos de Gobierno Corporativo.
2. La verificación de que el personal de auditoría tenga la experiencia, competencias, cualidades personales y recursos acordes con las actividades y riesgos de la entidad o del Vehículo de Administración de Recursos de Terceros.
3. Asegurarse que los informes de auditoría interna se proporcionen al Órgano de Dirección directamente y que los auditores internos tengan acceso directo al Órgano de Dirección.
4. La exigencia de la corrección oportuna y eficaz de los aspectos detectados en su revisión.
5. La exigencia de una evaluación periódica del Marco de gobierno de riesgo.
6. 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.
7. 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.
8. 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 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.
9. Mantener debidamente actualizado el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna.
10. Dar a conocer al Órgano de Dirección y Comité de Auditoría, el plan de trabajo anual y sus modificaciones.
11. Canalizar y atender debidamente las denuncias recibidas sobre presuntos hechos irregulares cometidos por algún colaborador, asociado, proveedor externo u otro tercero.

Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2023: partiendo de un correcto conocimiento organizacional de la Cooperativa, se realizaron treinta y cinco fiscalizaciones de cara con el Plan Anual de Auditoría Interna Basado en Riesgos 2023, proporcionando un aseguramiento crítico y asesorando 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 a la revolución digital actual; a saber:



Riesgo Asociado	Riesgo de Concentración
	Posibilidad de pérdida económica debido a la concentración de cartera de crédito, captaciones o inversiones.
AI-040-2023	
	Fiscalización del Proceso de Captaciones
	AI-144-2023
Fiscalización del Proceso de Administración y Análisis de Cartera	

Riesgo Asociado	Riesgo de Liquidez
	Posibilidad de una pérdida económica debido a la escasez de fondos que impediría cumplir las obligaciones en los términos pactados
AI-051-2023	
	Fiscalización del Acuerdo SUGEF 17-13 y del Riesgo de Liquidez
	AI-108-2023
Fiscalización Proceso Aportes	
AI-153-2023	
	Fiscalización del Proceso de Planillas



Riesgo Asociado	Riesgo de Cumplimiento Normativo
	Posibilidad de incurrir en sanciones legales o administrativas, pérdidas financieras significativas o pérdidas de reputación por incumplimiento de leyes, regulaciones, normas internas y códigos de conducta aplicables a la actividad bancaria.
AI-014-2023	
	Fiscalización Proceso de Ley 7052 BANHVI
	AI-120-2023
Fiscalización del Proceso Pagos y Liquidaciones	
AI-170-2023	
	Fiscalización Acuerdo CONASSIF 12-21
	AI-154-2023
Fiscalización del Acuerdo SUGEF 2-10	

Riesgo Asociado	Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento del Terrorismo
	Posibilidad de pérdidas económicas debido a la pérdida de confianza en la integridad de la entidad, por el involucramiento en transacciones o relaciones con negocios ilícitos y sanciones por incumplimientos a la Ley 8204 y su reglamentación conexas.
AI-170-2023	
	Fiscalización de Acuerdo SUGEF 12-21
Riesgo Asociado	Riesgo Reputacional
	Posibilidad de pérdidas económicas debido a la afectación del prestigio de la entidad, derivadas de eventos adversos que trascienden a terceros.
AI-052-2022	
	Fiscalización del Sub-Proceso de Emprendedurismo
	AI-107-2023
Fiscalización Subproceso de Tarjeta de Crédito	



Riesgo Asociado	Riesgo Estratégico
	Impacto actual y futuro en los ingresos y el capital que podría surgir de las decisiones adversas de negocios, la aplicación indebida de las decisiones, o la falta de capacidad de respuesta a los cambios del sector.
AI-025-2023	
	Fiscalización Proceso de Reservas Patrimoniales
	AI-108-2023
Fiscalización del Proceso Aportes	
AI-169-2023	
	Fiscalización del Proceso Continuidad de Negocio
	AI-173-2023
Fiscalización del Proceso de Gobierno Corporativo	
AI-143-2023	
	Fiscalización Proceso de Afiliación

Riesgo Asociado	Riesgo Operativo
	Posibilidad de sufrir pérdidas económicas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos.
AI-027-2023	
	Fiscalización del Proceso de Depósitos Bancarios
Fiscalización del Proceso de Gestión de Contabilidad	AI-026-2023
	
AI-063-2023	
	Fiscalización Proceso de Gestión de Compras
	AI-039-2023
Fiscalización del Proceso de Gestión de Garantías	
AI-121-2023	
	Fiscalización del Proceso de Conciliaciones Bancarias
	AI-080-2023
Fiscalización Proceso de Transferencias SINPE	
AI-142-2023	
	Fiscalización del Sub-proceso Arqueo de Bóveda Central



Riesgo Asociado	Riesgo de Fraude
	Posibilidad de pérdidas económicas debido a la actuación de uno o más individuos para obtener beneficios económicos u otros de manera ilícita.
AI-142-2023	
	Arqueo de Bóveda Central
Fiscalización de Sucursales	AI-172-2023
AI-171-2023	
	Fiscalización Proceso de Cajas y Plataformas

Riesgo Asociado	Riesgo Tecnológico
	Posibilidad de que se produzcan pérdidas económicas derivadas de un evento relacionado con el acceso o uso de la tecnología, que afecta el desarrollo de los procesos del negocio y la gestión de riesgos de la entidad, al atender contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad, eficiencia, confiabilidad y oportunidad de la información
AI-083-2023	
	Fiscalización Acuerdo CONASSIF 5-17

Riesgo Asociado	Riesgo de Continuidad de Negocio
	Posibilidad de pérdidas económicas debido a la afectación de los procesos vitales de la Cooperativa que no le permitan brindar sus servicios con normalidad.
AI-169-2023	
	Fiscalización del Proceso Continuidad de Negocio

Riesgo Asociado	Riesgo de Crédito
	Posibilidad de pérdidas económicas debido al incumplimiento de las condiciones pactadas por parte del deudor, emisor o contraparte
AI-039-2023	
	Fiscalización del Subproceso Garantía
Fiscalización del Acuerdo CONASSIF 14-21	AI-082-2023
AI-144-2023	
	Fiscalización Proceso de Proceso de Administración y Análisis de Cartera
Fiscalización sobre el Cumplimiento del Acuerdo SUGEF 1-05	AI-106-2023



AI-153-2023



Fiscalización del Proceso Planillas

Fiscalización Proceso de Cobros

AI-168-2023



Recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la Cooperativa: producto de los cambios normativos implementados por la entidad supervisora estatal y las disposiciones legales nacionales, la Cooperativa ha experimentado un impacto financiero y operativo que ha exigido cambios internos a nivel estratégico, operativo, financiero y tecnológico lo que representa también un reto para la Auditoría Interna en su función fiscalizadora, asesora y aseguradora.

Aunado a la situación descrita, se presta especial atención a riesgos recurrentes como la ciberseguridad y la seguridad del dato, cambios en regulaciones y leyes futuras, disrupción digital, nueva tecnología e inteligencia artificial, capital humano, diversidad y gestión del capital, aspectos relevantes para cumplir con objetivos estratégicos institucionales ligados a la digitalización del modelo de negocio.

La Auditoría Interna comprendiendo estos cambios, analiza que la cooperativa se está adaptando a estas presiones e identifica qué tan eficazmente se están gestionando los riesgos asociados. Asimismo, los aspectos más críticos dentro de un mundo digital altamente competitivo donde es necesario estar vigente para asegurar la continuidad del negocio en marcha.

Riesgo Asociado	Riesgo de Mercado
	<p>Un agente de amenazas ya sea humano o no humano, toma alguna acción, como identificar y explotar una vulnerabilidad, que da lugar a algún resultado inesperado y no deseado, es decir, pérdida, modificación o divulgación de información, o pérdida de acceso a la información.</p>
<p>AI-064-2023</p>  <p>Fiscalización sobre el cumplimiento de los Acuerdos SUGEF 3-06</p>	<p>AI-081-2023</p> 
<p>Fiscalización sobre el cumplimiento de los Acuerdos SUGEF 24-00</p>	



## INFORME CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El Cumplimiento Normativo es una actividad con independencia funcional y de criterio, responsable de promover y vigilar que la organización opere con integridad en cumplimiento de leyes, reglamentos, políticas, códigos y otras disposiciones internas. Su ámbito de aplicación se extiende a todos los colaboradores e integrantes de la Órgano de Dirección y Alta Gerencia, como también con terceros como parte de su responsabilidad en la relación que tienen establecida o establezca en el futuro con la Cooperativa, están obligados a desarrollar su actividad conforme a las disposiciones legales vigentes.

- Asesorar al Órgano de Dirección y a la Alta Gerencia sobre los incumplimientos de leyes, reglamentos, códigos, normativas, políticas y procedimientos y otras normas principios y estándares aplicables a la entidad.
- Actuar como punto de contacto dentro de la entidad para las consultas de cumplimiento de los miembros del personal, y proporcionar orientación sobre el cumplimiento de las leyes, reglamentos, códigos, normativa y otras normas.
- Analizar y evaluar el desempeño del sistema de gestión de cumplimiento normativo para identificar cualquier necesidad de acción correctiva.
- Dar seguimiento a los incumplimientos normativos que hayan sido detectados como resultado del monitoreo que realiza a las áreas.
- Alinear la gestión de cumplimiento con los objetivos del área



## Conclusiones del Consejo de Administración sobre el periodo 2023

Al concluir el periodo 2023, se ha cumplido en forma satisfactoria con los objetivos estratégicos establecidos, como consecuencia los cambios normativos implementados por el ente Supervisor y las disposiciones legales a nivel país, la Cooperativa ha experimentado un impacto financiero y operativo que ha exigido cambios internos a nivel estratégico, operativo, financiero y tecnológico, lo que representa también un reto para toda la Organización.

Aunado a la situación descrita, se prestó especial atención a riesgos recurrentes, como la ciberseguridad y la seguridad del dato, cambios en regulaciones y leyes futuras, disrupción digital, nueva tecnología e inteligencia artificial, capital humano, diversidad y gestión del capital, aspectos relevantes para cumplir con objetivos estratégicos institucionales ligados a la digitalización del Modelo de Negocio.

Se trabajó en el desarrollo de nuevos productos en procura de brindar mejores servicios y productos para cada una de las personas asociadas a COOPEMEP R.L. Hemos buscado las mejores alternativas para continuar trabajando en el marco de las responsabilidades y atribuciones establecidas en el Estatuto Social y las dictadas por el Ente Regulador.

En cada una de las sesiones hemos coordinado con la Administración, para la aplicación de todas las acciones necesarias para lograr el fortalecimiento de la institución, con el fiel compromiso de fortalecer el patrimonio y obtener la rentabilidad y solvencia económica y financiera.

Así mismo nuestro trabajo se enmarcó dentro de los principios y valores cooperativos e institucionales, proyectándonos en las áreas de influencia de cada una de las sucursales con diferentes actividades.

Hemos velado por la mejora continua en cada uno de los procesos y servicios que brindamos a las personas asociadas.

Reconocemos el aporte de los Órganos Sociales, Comités de Apoyo, Tribunal de Elecciones.

Gracias al equipo de trabajo de todas las áreas de la Cooperativa en sus distintos puestos son ustedes el motor que mueve nuestra Cooperativa, gracias por el compromiso demostrado cada día, por trabajo colaborativo, por su ética, por su responsabilidad, por creer en Coopemep R.L y trabajar para hacer cada día más grande nuestra institución, por trabajar el desarrollo de la solidez y la sostenibilidad financiera.

## Recomendaciones emitidas por el Consejo de Administración necesarias para el mejoramiento de la Cooperativa

- Asegurar el cumplimiento estricto de los cambios normativos propuestos por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
- Velar por reforzar la cultura de riesgo y la toma de decisiones en el marco de una gestión integral de riesgos y el apetito de riesgos aprobado por el Consejo de Administración.
- Reforzar el sentido y pertenencia como codueños en todas las personas asociadas, mediante los Comités consultivos de apoyo y la participación en diferentes actividades y la vivencia de los valores y principios cooperativos.
- Continuar promoviendo la participación de la base asociativa en los procesos democráticos y toma de decisiones.
- de delegados, asambleas, entre otros.
- Continuar con el seguimiento constante con el monitoreo de la cartera de crédito e inversión.
- Continuar con el monitoreo de los gastos y de la morosidad.
- Seguimiento a la gestión del Marco de Gestión de Tecnologías de la Información
- (TI) aprobado por el Consejo de Administración.
- Seguimiento a la estrategia 3R's, para la mejora continua y el fortalecimiento de la fidelidad.
- Seguimiento constante, a estructura del portafolio de inversiones.
- Continuar los procesos de cobro y las gestiones necesarias para que las deducciones de las obligaciones contraídas por las personas asociadas, se cumplan según lo establecido por la Ley.
- Desarrollar la cultura de revisión de procesos e infraestructura para la continua mejora de la eficiencia.
- Continuar con la concientización a las personas asociadas respecto al compromiso de la participación en diferentes capacitaciones a las que se inscriben ya sean presenciales o virtuales.
- Que las delegadas y delegados asuman su compromiso de representación ante la Asamblea General y las actividades a las que sean convocados formal.



# INFORME DE LABORES

## DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRO

La gestión del departamento de Crédito y Cobro durante el 2023 se enfocó principalmente en la atención de tres grandes retos:

### EVALUACIÓN Y CREACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS EN EL PORTAFOLIO CREDITICIO.

A partir de gestiones financieras desarrolladas por la Cooperativa ante el INFOCOOP, se logra la obtención de un financiamiento con condiciones más favorables a las del mercado, permitiéndonos la incorporación de dos nuevos productos al portafolio crediticio, los cuales fueron trasladados a la base asociativa en mejores condiciones a las de la competencia. Estos fondos se destinaron en un 25% a la compra, construcción y/o mejoras de Vivienda, y un 75% en la consolidación de deudas, los cuales permitieron en las personas beneficiadas mejoras en su salud financiera de manera relevante.

A partir de la evaluación y mejoras al portafolio crediticio; así como, a una gestión responsable y de control sobre la recuperación de la cartera de crédito, la Cooperativa al cierre de diciembre 2023 obtuvo un crecimiento en la concentración de cartera al día del 2,68% con relación a la concentración de diciembre 2022, pasando del 92,09% a un 94,77%, lo que representó un crecimiento de ocho mil novecientos dieciocho millones, cuatrocientos cuarenta y cinco mil, doscientos noventa colones con cincuenta y ocho céntimos (₡8 918 445 290,58).

Por otro lado, y a partir de la sinergia comercial que desarrolla la Administración con su Consejo de Administración, la Cooperativa logró obtener un crecimiento de cartera respecto al saldo acumulado a diciembre 2022 del 7,72%, lo que representa una variación de seis mil ochocientos ochenta y ocho millones, cuatrocientos veinte mil, cuarenta y siete colones con ochenta y cuatro céntimos (₡6 888 420 047,84).





## RECUPERACIÓN Y GESTIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO.

En lo que respecta a la calidad de la cartera de crédito al cierre del 2023, podemos decir que a pesar de los grandes retos que ha enfrentado la economía de las y los costarricenses; así como, la aplicación retroactiva de protección al salario por parte del Gobierno, la Cooperativa ha sabido desarrollar un proceso de gestión de recuperación bastante bueno, permitiéndole obtener una mejora en la concentración de la cartera de crédito en las categorías de menor riesgo (A1 hasta la B2), la cual pasó del 96,43% a un 97,89%, esto haciendo uso de las diferentes herramientas que ha implementado en el tiempo.

Durante el año 2023 el equipo de Cobros de la Cooperativa se ha enfocado principalmente en la búsqueda e implementación de estrategias y herramientas que le permitan un mayor y mejor acercamiento con las personas deudoras, las cuales permiten el desarrollo de acuerdos y soluciones de pago bajo el principio de ganar – ganar. La gestión no solo queda acá, sino que en gran medida el éxito en la calidad de la cartera de crédito nace en el proceso de originación, el cual a pesar de que en ocasiones limita el acceso al crédito a personas con niveles de endeudamiento superiores a su capacidad de pago, ha permitido que la Cooperativa otorgue créditos de calidad, respetando la normativa vigente y siempre buscando que los fondos a otorgar regresen a la Cooperativa.

## IMPLEMENTACIÓN DEL ACUERDO CON ASSIF 14-21 REGLAMENTO SOBRE EL CÁLCULO DE ESTIMACIONES CREDITICIAS.

A partir del mes de enero 2024 entró en vigor una nueva normativa que viene a regular todo lo que respecta a la calificación de la cartera de crédito, la cual viene a incorporar nuevos elementos en la medición del riesgo crediticio, específicamente el uso de los tres componentes básicos para el cálculo de las pérdidas esperadas y que se detallan a continuación:

1. La probabilidad de incumplimiento, conocida como la PD por sus siglas en inglés.
2. La pérdida en caso de incumplimiento (LGD).
3. La exposición en caso de incumplimiento (EAD).

A partir de la incorporación de estos tres nuevos componentes, se obtiene la pérdida crediticia esperada (PCE), que, dicho en otras palabras, es el requerimiento mínimo de estimaciones crediticias que requiere la Cooperativa, y que se alinean con el riesgo de crédito que representa la cartera de crédito; por lo tanto, entre mayor riesgo muestre la cartera de crédito, mayor será el requerimiento de estimaciones.

El proceso de evaluación, análisis e implementación de esta norma se llevó a cabo durante un período de tiempo aproximado a los 15 meses, cerrando de manera satisfactoria el proceso en diciembre 2023, lo cual permitió que la Cooperativa, tal y como se ha acostumbrado, adoptara la nueva normativa en forma y en tiempo.

El cierre del período 2023 y durante el 2024, se presentan cambios importantes en la regulación y gestión financiera de las instituciones financieras, siendo uno de los más relevantes, el mayor requerimiento de capital para el cálculo del indicador de suficiencia patrimonial (ISF) en los créditos de consumo con plazos superiores a los 60 meses, y en especial, sobre aquellos créditos con plazos superiores a los 9 años. Este cambio definitivamente traerá cambios importantes en el portafolio crediticio, especialmente en los plazos máximos a otorgar en los créditos que apoyan la consolidación de deudas de las y los asociados de la Cooperativa; sin embargo, la Administración en conjunto con el Consejo de Administración, continuaremos trabajando y desarrollando soluciones financieras y servicios que permitan a esta gran institución apoyar las necesidades de toda su base asociativa.



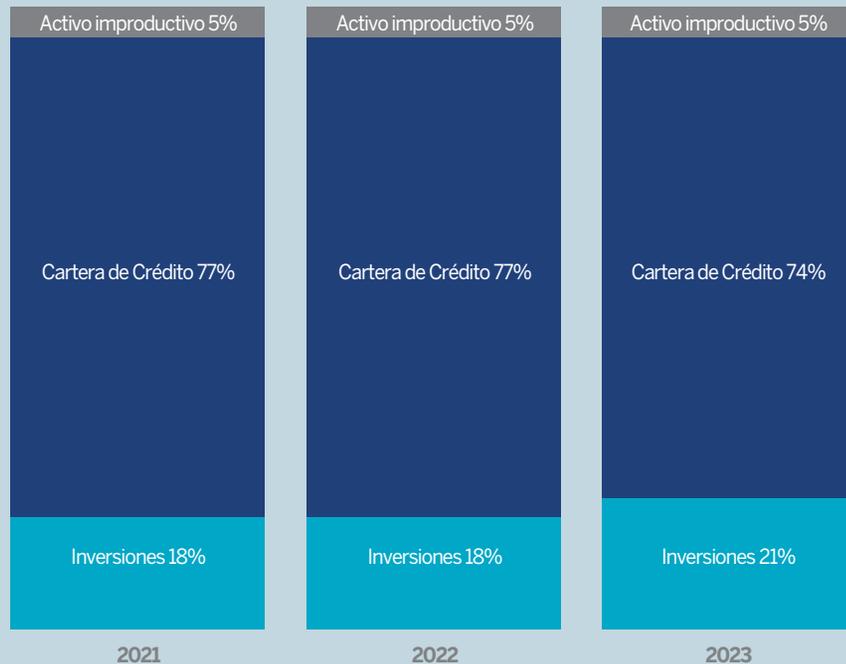
# INFORME DE LABORES FINANCIERO CONTABLE

## EVOLUCIÓN DEL ACTIVO

El activo total de COPEMEP, R.L. alcanzó los ₡125 077 millones al cierre del año 2023, mostrando un crecimiento anual del 12,1% (₡13 485 millones), que responde principalmente a un incremento del activo productivo de intermediación por ₡12 592 millones (11,9%).

### Estructura del Balance (en millones de colones)

Principales cuentas	Dec-22		Dec-23		Variación	
	Monto	%	Monto	%	Absoluta	%
<b>Activo total</b>	<b>111 592</b>	<b>100,0%</b>	<b>125 077</b>	<b>100,0%</b>	<b>13 485</b>	<b>12,1%</b>
<b>Activo productivo de intermediación</b>	<b>105 908</b>	<b>94,9%</b>	<b>118 499</b>	<b>94,7%</b>	<b>12 592</b>	<b>11,9%</b>
Cartera de crédito	85 403	76,5%	92 742	74,1%	7 339	8,6%
Portafolio de inversiones	20 505	18,4%	25 757	20,6%	5 252	25,6%
<b>Activo improductivo</b>	<b>5 684</b>	<b>5,1%</b>	<b>6 577</b>	<b>5,3%</b>	<b>894</b>	<b>15,7%</b>
<b>Pasivo</b>	<b>84 811</b>	<b>76,0%</b>	<b>98 366</b>	<b>78,6%</b>	<b>13 555</b>	<b>16,0%</b>
<b>Pasivo con costo</b>	<b>75 441</b>	<b>67,6%</b>	<b>88 293</b>	<b>70,6%</b>	<b>12 852</b>	<b>17,0%</b>
Con el público a la vista	2 732	2,4%	2 830	2,3%	98	3,6%
Con el público a plazo	46 559	41,7%	53 016	42,4%	6 457	13,9%
Obligaciones con BCCR	5 343	5,0%	4 805	5,0%	(538)	100,0%
Obligaciones con entidades financieras	20 399	18,3%	23 699	18,9%	3 300	16,2%
Obligaciones con entidades no financieras	409	0,4%	3 944	3,2%	3 535	865,1%
<b>Pasivo sin costo</b>	<b>9 370</b>	<b>8,4%</b>	<b>10 073</b>	<b>8,1%</b>	<b>703</b>	<b>7,5%</b>
<b>Patrimonio</b>	<b>26 780</b>	<b>24,0%</b>	<b>26 711</b>	<b>21,4%</b>	<b>(69)</b>	<b>-0,3%</b>
<b>Pasivo y Patrimonio</b>	<b>111 592</b>	<b>100%</b>	<b>125 077</b>	<b>100,0%</b>	<b>13 485</b>	<b>12,1%</b>

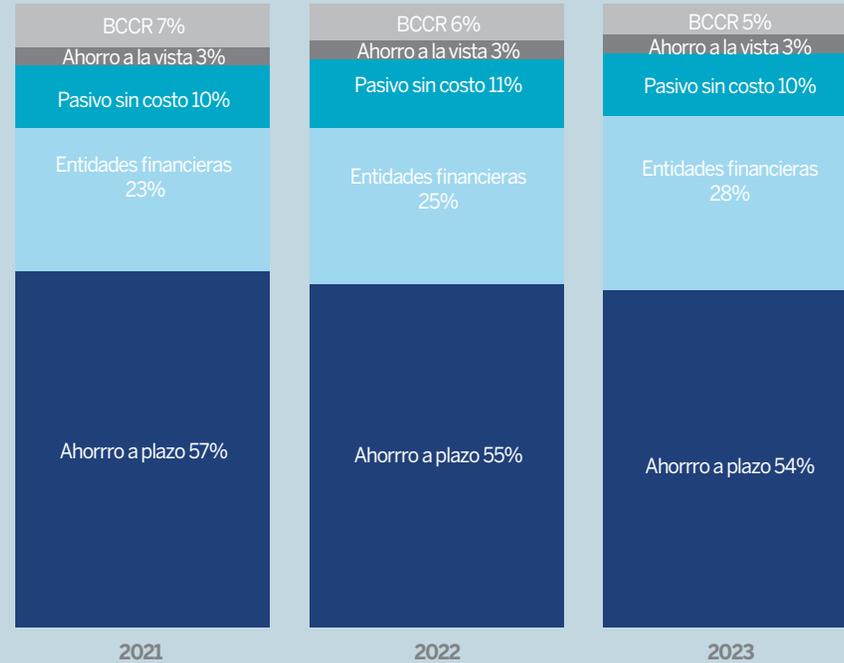


La cartera de crédito continúa siendo el principal activo de la Cooperativa, cerrando el 2023 con un saldo total de ₡96 076 millones, cuya cartera al día y con atraso hasta 90 días alcanzó ₡95 249 millones (99,14%) para ₡92 742 millones netos de estimaciones, en tanto la que muestra un rezago mayor a 90 días asciende a ₡827 millones (0,86%). Representando la clasificada en las categorías más sanas (A1, A2, B1 y B2) un 97,9% (₡94 044 millones), mientras la mostrada un año anterior representaba un 96,4% (₡86 000 millones). Por otra parte, la clasificada en las categorías de mayor riesgo (C1, C2, D y E) representó un 2,1% (₡2 032 millones de la cartera total), entretanto que para diciembre 2022 fue de 3,6% (₡3 188 millones).

Por su parte, el portafolio de inversiones alcanzó los ₡25 757 millones (considerando los ₡47 millones en inversiones permanentes en el capital de otras empresas), de los cuales ₡25 409 millones corresponden a inversiones en colones y ₡300 millones a inversiones en dólares. Un 99,1% (₡25 481 millones) se concentra en el sector público y el restante 0,9% (₡229 millones) se encuentra en entidades financieras del sector privado. En cuanto a la concentración del portafolio por emisor, el 71,4% corresponde a inversiones en BCCR, seguido de Gobierno con una participación del 27,3% y el restante 1,3% se encuentra compuesto por instrumentos del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Banco LAFISE, BCT SAFI, Popular SAFI y BCR. Un total de ₡8 211 millones a valor de mercado se encuentra clasificado como restringido, de los cuales ₡6 237 millones corresponden a la garantía con el BCCR por la Operación Diferida a Plazo (ODP), ₡1 835 a la garantía del Fondo de Garantía de Depósito (FGD), además de \$4 975 también por concepto del FGD, con el BCCR que cubre el monto de los ahorrantes hasta por ₡6 millo y ₡139 millones a CDP's restringidos.



## EVOLUCIÓN DEL PASIVO Y PATRIMONIO



Los pasivos totales suman ₡98 366 millones, representando un 79% del activo total, participación que aumentó respecto al cierre del año anterior en ₡13 555 millones (16,0%); el 89,8% (₡88 293 millones) corresponde a pasivo con costo, que evidenció un incremento del 17,0% (₡12 852 millones) en relación al 2022, producto de la combinatoria del crecimiento neto en las obligaciones con entidades financieras (₡3 300 millones), en captaciones con el público por ₡6 555 millones y con entidades no financieras por ₡3 535 millones. Además de la contracción por ₡538 millones con el BCCR.

El pasivo sin costo evidenció un crecimiento de ₡703 millones (7,5%), destacando el repunte en cargos por pagar en ₡402 millones, y otros pasivos por pagar (fondos y provisiones, por ejemplo) por ₡199 millones.

El patrimonio de la Cooperativa desciende a ₡26 711 millones, representando un 21% del activo total, con un decrecimiento anual del 0,3% (₡69 millones). Las principales fuentes son el capital cooperativo aportado por los asociados, que asciende a ₡16 579 millones y las reservas patrimoniales que equivalen a ₡6 817 millones.



## ORIGEN Y APLICACIÓN DE LOS FONDOS

Estado de Origen y Aplicación de Fondos 12/31/23 (en millones de colones)				
	Variación			
	Origen	%	Aplicación	%
<b>ACTIVOS</b>				
Disponibilidades	1 474	48,8%		
Inversiones en Instrumentos Financieros			181	6,0%
Cartera de Créditos	371	12,3%	-	0,0%
Cuentas y Productos por Cobrar (Crédito)	72	2,4%		
Estimación por Deterioro de la Cartera de Crédito			269	8,9%
Otras Cuentas y Productos por Cobrar	22	0,7%		
Bienes Realizables	6	0,2%		
Participaciones en el Capital de otras Empresas				
Inmueble, Mobiliario y Equipo			221	7,3%
Depreciación Acumulada	265	8,8%		
Otros Activos 180 + 186-04-1-03amort del software	441	14,6%		
Amortización de Adquisición de Software	5	0,2%		
<b>PASIVOS</b>				
Obligaciones con el Público			1 514	50,2%
Obligaciones con Entidades	160	5,3%		
Cuentas por Pagar y Provisiones			595	19,7%
Otros Pasivos			24	0,8%
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital Social 310			10	0,3%
Ajustes al Patrimonio	7	0,2%		
Reservas Patrimoniales 340			195	6,5%
Utilidad o Excedente del Periodo	196	6,5%		
Resultados acumulados de ejercicios anteriores				
Utilidad del periodo	-	0,0%	10	0,3%
<b>TOTALES</b>	<b>3 019</b>	<b>100%</b>	<b>3 019</b>	<b>100%</b>



El total de origen y aplicación de fondos para el mes de diciembre 2023 ascendió a ₡3 019 millones, con respecto al mes de noviembre 2023 que fue de ₡2 830 millones.

El principal origen se da en las disponibilidades de ₡1 474 millones, lo anterior obedece a los dineros pagados por entrega de captaciones como ahorros navideños y marchamos.

Se da un origen a nivel de cartera de crédito, la que presenta una disminución de ₡371 millones (12,3%), dado por una menor colocación en diciembre, respecto a noviembre 2023.

Se presenta un origen en la cuenta de otros activos, ₡441 millones, que fue principalmente por la reclasificación por procesos inconclusos de planillas, que provocaron un incremento en las cuentas de imputación el mes pasado y se ajustaron este mes.

A nivel de obligaciones con el público se presenta una aplicación de ₡1 514 millones, que se da por la disminución de captaciones a plazo, como los ahorros navideños y vacacional que se cancelan en diciembre.

A nivel de patrimonio la principal aplicación se dio en las reservas patrimoniales ₡195 millones que corresponden al registro anual de los usos de las reservas de educación ₡56 millones, reserva bienestar social ₡122 millones, reserva de becas ₡7 millones, celebración de aniversario ₡9 millones.



## COMPORTAMIENTO DE LOS INGRESOS, GASTOS Y EXCEDENTES

Estado de excedentes acumulados a diciembre del 2022 y 2023 (en millones de colones)						
Principales cuentas	Dec-22		Dec-23		Variación	
	Monto	%	Monto	%	Absoluta	%
<b>Ingresos por intermediación financiera</b>	<b>15 322</b>	<b>100,0%</b>	<b>16 126</b>	<b>100,0%</b>	<b>804</b>	<b>5,2%</b>
Ingresos financieros por créditos	14 454	94,7%	14 773	91,6%	319	2,2%
Ingresos financieros por inversiones	868	5,3%	1 353	8,4%	484	55,8%
<b>Gastos por intermediación financiera</b>	<b>5 371</b>	<b>35,9%</b>	<b>7 605</b>	<b>47,2%</b>	<b>2 234</b>	<b>41,6%</b>
Por obligaciones con el público	3 847	25,2%	4 896	30,4%	1 049	27,3%
Por obligaciones con el B.C.C.R.	44	0,2%	41	0,3%	-2	-5,3%
Por obligaciones con entidades financieras	1 480	10,4%	2 668	16,5%	1 188	80,2%
<b>Resultado de intermediación financiera</b>	<b>9 951</b>	<b>64,1%</b>	<b>8 521</b>	<b>64,1%</b>	<b>-1 430</b>	<b>-14,4%</b>
<b>Resultado neto por servicios</b>	<b>186</b>	<b>0,9%</b>	<b>199</b>	<b>1,2%</b>	<b>13</b>	<b>6,8%</b>
Otros ingresos de operación neto	-41	3,0%	598	3,7%	639	-1563,3%
<b>Resultado operacional bruto</b>	<b>10 096</b>	<b>68,1%</b>	<b>9 317</b>	<b>57,8%</b>	<b>-779</b>	<b>-7,7%</b>
Gastos de administración	6 979	40,3%	6 768	42,0%	-211	-3,0%
Gastos de personal	4 011	23,6%	3 889	24,1%	-121	-3,0%
Gastos generales	2 969	16,7%	2 879	17,9%	-90	-3,0%
<b>Resultado operacional neto</b>	<b>3 117</b>	<b>27,7%</b>	<b>2 549</b>	<b>15,8%</b>	<b>-568</b>	<b>-18,2%</b>
Estimaciones y recuperación de activos neto	2 258	17,8%	1 125	7,0%	-1 133	-50,2%
<b>Resultado antes de impuestos y participaciones</b>	<b>859</b>	<b>9,9%</b>	<b>1 424</b>	<b>8,8%</b>	<b>564</b>	<b>65,7%</b>
Impuestos y participaciones sobre excedentes	59	0,4%	64	0,4%	5	8,7%
<b>Excedente final</b>	<b>800</b>	<b>9,5%</b>	<b>1 360</b>	<b>8,4%</b>	<b>559</b>	<b>69,9%</b>



El resultado de intermediación financiera alcanzó los ₡8 521 millones, con una disminución anual de ₡1 430 millones (-14,4%), producto combinado tanto de ingresos de intermediación financiera en un 5,2% (₡804 millones), en respuesta a al aumento en la colocación de en la cartera de crédito, así como en el portafolio de inversiones producto de mayores tasas de interés, transacciones que son esporádicas ante la oferta del mercado y al registros de amortizaciones de prima de instrumentos; y por mayores gastos de intermediación financiera 41,6% (₡2 234 millones), dado el requerimiento de financiación ante un aceleramiento de la colocación de cartera de crédito necesaria para el crecimiento de la Organización.

Los resultados netos por servicios aportaron ₡13 millones, donde se presentó un aumento interanual de ₡639 millones en otros ingresos de operación, debido a que en el 2023 se dio la apropiación de aportes de capital social y FODE de ex asociados en estado expulsado, fallecido, renunciante e inactivo. Los gastos de personal se reducen a ₡3 889 millones y los gastos generales de administración descienden a ₡2 879 millones, que en conjunto disminuyeron un 3,0% (₡211 millones), respecto a lo observado el año anterior.

**MODELO CAMELS**

<b>Ficha CAMELS</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Dec-22</b>	<b>Dec-23</b>	<b>SUGEF</b>
	<b>Indicador</b>	<b>Indicador</b>	<b>Límite</b>
Suficiencia Patrimonial	25,99%	21,60%	10,00%
<b>CAPITAL</b>			
Compromiso Patrimonial	-7,14%	-3,58%	0,00%
<b>ACTIVO</b>			
Morosidad mayor a 90 días / Cartera Directa	1,27%	0,86%	3,00%
<b>MANEJO</b>			
Activo Productivo Intermediación / Pasivo con costo	1,40 v	1,34 v	0,95 v
Gastos de Administración / Utilidad Operacional Bruta	69,27%	72,64%	97,81%
<b>EVALUACION DE RENDIMIENTOS</b>			
Rentabilidad s/activo productivo promedio	0,75%	1,18%	
Rentabilidad nominal s/patrimonio promedio	3,02%	5,00%	
Utilidad o pérdida acumulada trimestral (A partir junio 2010)	-1,28%	0,83%	0,00%
<b>LIQUIDEZ</b>			
Calce de plazos a un mes ajustado por la volatilidad	1,99 v	2,56 v	1,00 v
Calce de plazos a tres meses ajustado por volatilidad	1,04 v	1,10 v	0,85 v
<b>SENSIBILIDAD A RIESGOS DE MERCADO</b>			
Riesgos de tasas de interés colones	0,34%	0,42%	5,00%
Riesgos de tasas de interés dólares	1,41%	0,23%	5,00%
Riesgo cambiario	0,01%	0,01%	5,00%
<b>CALIFICACIÓN CUANTITATIVA</b>	<b>1,00%</b>	<b>1,00%</b>	
<b>CALIFICACIÓN CUALITATIVA</b>	<b>1,45%</b>	<b>1,45%</b>	
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>	<b>1,09%</b>	<b>1,09%</b>	



COPEMEP, R.L. mantiene su calificación “Normal” con una nota final de 1,09. Todas las áreas del modelo se encuentran en rango de normalidad.

La Suficiencia Patrimonial es del 21,60%, excede ampliamente el límite requerido por la SUGEF (10%) y manteniéndose entre las más altas del sector cooperativo.

El indicador de “Compromiso Patrimonial” para el cierre del 2023 fue de -3,58%; consumiendo las estimaciones adicionales producto de las modificaciones regulatorias establecidas para el uso de estos recursos a partir del periodo 2024

El indicador relacionado con la gestión de la cartera de crédito, conocido como “Morosidad mayor a 90 días” se mantiene en normalidad, siendo de 0,83% y su límite el 3,0%.

El indicador de “Activo productivo a pasivo con costo” fue de 1,34 veces, brindando un amplio respaldo a los asociados inversionistas y entidades financieras con los activos productivos de la Cooperativa y siendo uno de los más altos del sector cooperativo.

Los indicadores de liquidez ajustados por la volatilidad a un mes y tres meses fueron de 2,56 veces y 1,10 veces, siendo los límites de normalidad de 1,0 veces y 0,85 veces respectivamente, asegurando la suficiente disponibilidad de fondos para atender las obligaciones en el corto plazo.

Los indicadores de “rentabilidad sobre el activo productivo” y “rentabilidad sobre el patrimonio” al cerrar el 2022 fue de 0,75% y 3,02% respectivamente mientras que para el año 2023 se posiciona en 1,18% y 5,00% respectivamente. Mejorando sustancialmente los indicadores para el cierre del 2022, así como en el indicador de “Utilidad o pérdida acumulada trimestral”.



# DEPARTAMENTO DE MERCADEO Y SERVICIOS SOLIDARIOS

## ESTUDIOS DE MERCADO

Durante el año 2023 se ejecutó un estudio de cliente incognito, el estudio de percepción y el estudio de satisfacción, los cuales permitieron conocer la opinión de nuestras personas asociadas respecto a la gestión y productos que ofrece la cooperativa.

El estudio de cliente incógnito fue desarrollado por la empresa RATE IT.

Los estudios cubren aspectos como:

- Cumplimiento del protocolo de servicio
- Disposición y tiempos de atención del colaborador
- Conocimiento de los productos y servicios de la Cooperativa
- Venta cruzada
- Presentación de la Sucursal y del personal

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





## SERVICIO AL CLIENTE Y CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Esta área es responsable de brindar la atención a las diferentes consultas y solicitudes que las personas asociadas y público en general plantea sobre los productos y servicios que brinda la COOPEMEP R.L., a través de los diferentes canales de contacto, tales como sucursales, central telefónica, chat institucional, redes sociales, correo electrónico de servicio al cliente y WhatsApp institucional.

También brinda soporte a través de la atención de consultas relacionadas con gestiones de créditos, bienes adjudicados, inversiones, tarjeta de débito y crédito, afiliaciones, ayudas sociales, convenios, página transaccional, eventos y demás temas que sean parte del ámbito institucional.

A continuación, se detallan los diferentes medios de comunicación para la atención de trámites de las personas asociadas:

- Buzones de sugerencias y estudio de satisfacción por medio de código QR
- Correos electrónicos a las cuentas de correo electrónico: [servicioalcliente@coopemep.com](mailto:servicioalcliente@coopemep.com) [mercadeo@coopemep.com](mailto:mercadeo@coopemep.com)
- Chat en línea de nuestra página web: [www.coopemep.com](http://www.coopemep.com)
- Redes Sociales
- Sección de contáctenos en nuestra página web [www.coopemep.com](http://www.coopemep.com)
- Llamadas a la Central Telefónica

- Cartas recibidas
- Facebook
- Instagram
- WhatsApp de Servicio al Asociado

## SERVICIOS SOLIDARIOS

Es el área encargada de brindar apoyo a las actividades relacionadas con la proyección social de la Cooperativa, entre sus funciones destacadas tiene a cargo brindar servicio al cliente interno y externo acerca de las diferentes ayudas sociales otorgadas, colabora en la logística del desarrollo de las capacitaciones y talleres así como 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 la Cooperativa en beneficio de las personas asociadas.

En este periodo el área de Servicios Solidarios se ha mantenido al frente de la línea de atención de auxilios directamente a los asociados, por medio del nuevo servicio: Digitalización de auxilios, que brinda a los asociados la facilidad en los trámites, por medio de nuestra página web: [www.coopemep.com](http://www.coopemep.com) sin necesidad de salir de su casa u oficina.



# INFORME DE LABORES

## DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS

La gestión del área de Negocios en el 2023 estuvo alineada al Plan Estratégico y focalizada en el beneficio de las personas asociadas a Coopemep R.L. Gestionamos nuevas funcionalidades con el objetivo de fortalecer el portafolio de productos y servicios de la Cooperativa, entre ellos están:

### **GENERACIÓN DE PIN POR LA PÁGINA TRANSACCIONAL PARA TARJETA DE DÉBITO.**

En abril del 2023 salimos a producción con la funcionalidad de generación de PIN de Tarjeta de Débito desde la página transaccional, esto facilitó a las personas asociadas que tienen este dispositivo electrónico, a generar el PIN para retiro en cajeros automáticos o validación de compras en comercios sin la necesidad de trasladarse a una sucursal física de Coopemep R.L. a gestionarlo.

### **GENERACIÓN DE PIN PARA TARJETA DE CRÉDITO DESDE APLICACIÓN MONI BYTE.**

Para nuestros tarjetahabientes de Crédito en junio del 2023, se otorgó la facilidad para que ellos pueden generar o cambiar el PIN de su Tarjeta de Crédito desde el sitio administrativo Moni byte.

### **TOKENIZACIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO Y APPLE PAY**

A partir de octubre las transacciones por Internet con una Tarjeta de Crédito de Coopemep R.L. son más seguras, la Tokenización es una tecnología que en transacciones de pago por internet enmascara automáticamente a través de un token, los datos del Tarjetahabiente en el comercio donde realice su compra.

Además, con la puesta en producción de Apple Pay, pusimos a disposición de los usuarios de Tarjetas de Crédito de Coopemep, una billetera digital que les permite realizar pagos en comercios utilizando su iPhone o el reloj inteligente Apple Watch de forma ágil y segura.

### **SEGURO DE TARJETA DE CRÉDITO**

En noviembre del 2023 le brindamos a las personas asociadas con Tarjeta de Crédito de Coopemep, la facilidad de poder adquirir un seguro que lo protege de fraudes que pueda tener por el uso del dispositivo.

### **DIGITALIZACIÓN DE SERVICIOS SOLIDARIOS**

En setiembre 2023 salimos a producción con las solicitudes de los Servicios Solidarios (Subsidio Médico, Fondo de Ayuda Social, Fondo de Ayuda Exámenes Médicos y Fondo Mutual) en línea, esto permite a las personas asociadas poder optar por esos beneficios desde la página transaccional sin la necesidad de trasladarse a una sucursal física para gestionarlos en plataforma. Además, en diciembre del 2023 las solicitudes de becas igualmente pudieron ser gestionadas en línea.

### **SOFT-TOKEN COMO SEGUNDO MECANISMO DE AUTENTICACIÓN.**

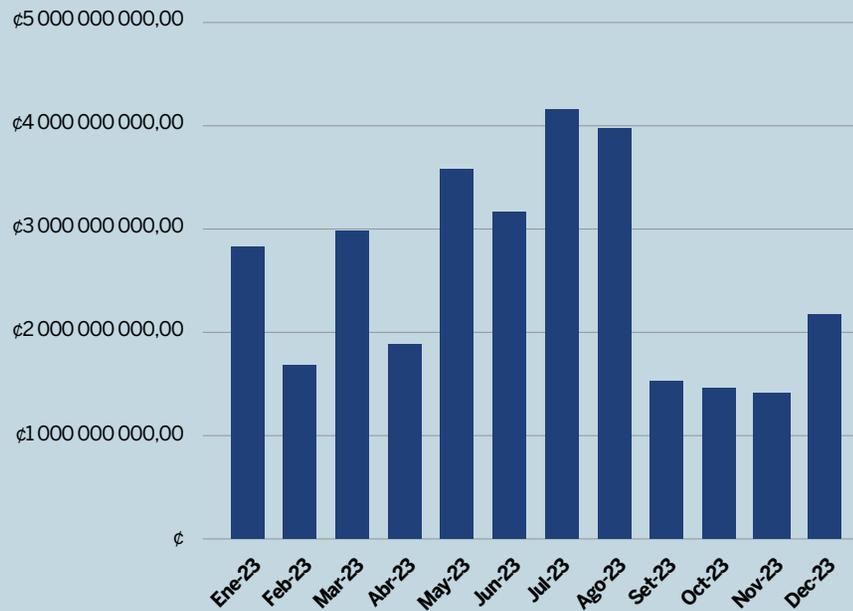
En noviembre 2023, la página transaccional de Coopemep R.L. incorporó el Soft-token como segundo mecanismo de autenticación para ingresar y transar en ella. Con esta llave digital les brinda a los usuarios de la banca en línea de poder gestionar transacciones con mayor agilidad y seguridad. Dentro de las ventajas de su implementación está la generación de códigos dinámicos OTP, una protección contra Ciberataques y una fácil integración a la plataforma.



### COLOCACIÓN DE CRÉDITO

En el año se logró colocar en crédito la suma bruta de ₡26 131 538 047,00 y se logró un crecimiento neto del 7,72% en comparación al saldo de diciembre 2022 que en monto es la suma de ₡6 888 420 047,00, pasando de 89 187 millones de colones a 96 075 millones de colones. (Gráfico Adjunto)

Detalle de Colocación Bruta 2023

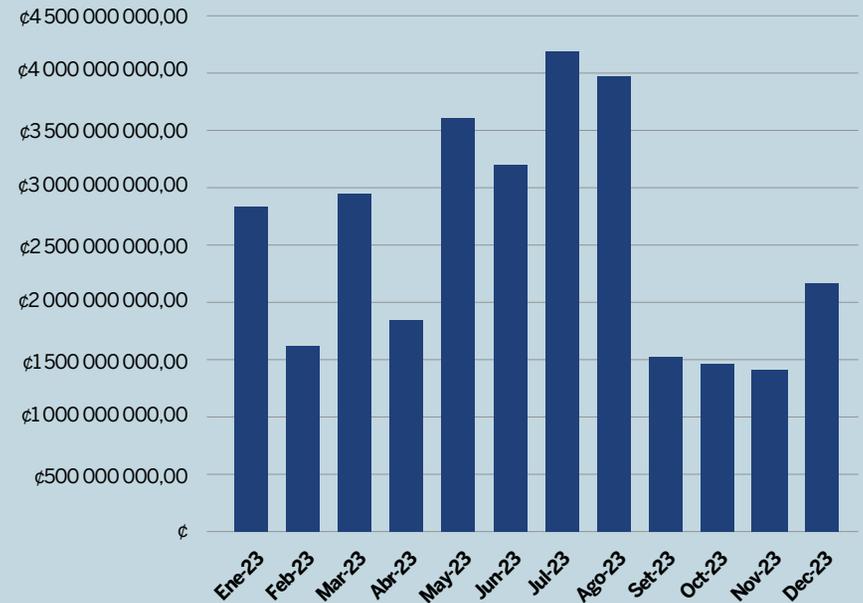


Fuente: Informe Departamento de Negocios COPEMEP R.L. 2023

### CAPTACIÓN CERTIFICADOS DE AHORRO COOPERATIVO

En el 2023 se lograr captar en Certificados de Ahorro Cooperativo (CAC) la suma nueva de ₡31 326 603 722,00 y el crecimiento en cartera fue del 17,55% para un monto de ₡7 937 074 558,00, pasando de 45 233 millones de colones en diciembre 2022 a 53 170 millones de colones en diciembre 2023. (Gráfico Adjunto)

Detalle de Captación CAC 2023



Fuente: Informe Departamento de Negocios COPEMEP R.L. 2023



### INDICADOR DE AFILIACIÓN

En el 2023 a través de la gestión de los asesores financieros y ejecutivos de servicio en las 17 sucursales, los Canales Electrónicos y la Sucursal Móvil, se logran realizar 1 920 nuevas afiliaciones a la Cooperativa. (Gráfico adjunto)

**Detalle de Afiliación**



Fuente: Informe Departamento de Negocios COPEMEP R.L. 2023



# INFORME DE LABORES RECURSOS HUMANOS

## CULTURA ORGANIZACIONAL

Desde el departamento de Recursos Humanos, seguimos buscando formas para apoyar el logro de las metas y objetivos de la Cooperativa.

Durante el 2023, además de las gestiones operativas propias del departamento en apoyo a la organización, uno de los principales hitos en los que nos enfocamos, fue el diseño de un Programa de Cultura Organizacional, iniciativa que busca propiciar para el 2025, el cumplimiento de los objetivos estratégicos del negocio. Este proyecto de transformación cultural cuenta con 4 fases:

1. Diseño de la cultura requerida.
2. Diseño del plan de alineación.
3. Implementación del programa cultura.
4. Reforzamiento del cambio.

## PROCESOS RRHH

Desde finales de 2020 fortalecimos nuestro plan estratégico y nos comprometimos a ampliar, antes del cierre del 2025, los productos y servicios que ofrecemos de manera digital con procesos ágiles y automatizados que permitan una autogestión cada vez más integral,

de la mano con esta medida, durante el 2023 realizamos importantes esfuerzos para ajustar nuestra estructura organizacional a las necesidades de mercado, enfoque que procura mejorar del modelo de servicio y eficiencia operativa del negocio. Con estas y otras medidas, para el cierre de diciembre 2023 se alcanzaron importantes resultados para apoyar la contención del gasto, por ejemplo: se logró disminuir en un 44% el número de horas extras pagadas, comparadas con el mismo período del 2022.

Adicionalmente, muy alineados a la visión de negocio de la Cooperativa, continuamos con la automatización de procesos en el Portal de Colaboradores, durante el 2023 robustecimos el portal interno de autogestión y control con la digitalización de 3 acciones de personal más:

- Incapacidades
- Licencias
- Horas extras

## CAPACITACIÓN

En el 2023 los colaboradores en COPEMEP invirtieron más de 2000 horas de capacitación, convencidos de que esta es una herramienta para desarrollar, no sólo sus habilidades técnicas, sino también sus competencias blandas, potencializando su talento y el logro de los objetivos del negocio.



# INFORME DE LABORES

## SERVICIOS ADMINISTRATIVOS 2023

### SERVICIOS GENERALES & MANTENIMIENTO

El área de Servicios Generales trabajó durante el 2023 en acciones para mejorar la gestión de los procesos, mejora continua, reducción de gasto administrativo, y en el cumplimiento de las metas estratégicas, como parte de las acciones desarrolladas se detallan:

- Administración, mantenimiento y promoción de venta para los bienes adjudicados.
- Traslado de 2 Sucursales: San Ramón, Cañas.
- I Semestre del 2023, enfocado al mantenimiento correctivo y preventivo de las sucursales.
- II semestre del 2023, enfocado en los procesos de mantenimiento de propiedades adjudicadas y traslados de Sucursales.

### PROYECTOS SERVICIOS GENERALES

- Administración de Valores en Activos Derechos en Uso y proyecciones con el sistema de Cygnus para la automatización del proceso.
- Automatización de formulario de Proveedores, sistema de inclusión y actualización de la cartera de proveedores.
- Automatización del flujo de compras.





## SISTEMAS DE GESTIÓN

- Certificación Carbono Neutralidad, con dos estrellas de distinción.
- Galardón Programa País Bandera Azul Ecológica.
- COPEMEP R. L. se convierte en un punto de recolección RAEE (residuos electrónicos y eléctricos), gestionamos 891,5.kg de estos residuos RAEE (residuos electrónicos y eléctricos) como centro de acopio.
- Coopemep R.L se logró ingresar a la comunidad y programa Ecoins. Busca promover la correcta gestión de los residuos valorizables e impulsar una economía circular y solidaria
- Coopemep R.L forma parte de la certificación de Economía Social Solidaria por parte de la Dirección Nacional de Economía Social del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS).
- COPEMEP R.L logra participar en el desarrollo e implementación de la Herramienta de ODS-COOP con el acompañamiento de la Confederación Alemana de Cooperativas para lograr medir y reportar la contribución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Coopemep en la agenda global.
- Implementación de acciones para la reducción del consumo energético y agua.



## PROYECTOS

De acuerdo con los objetivos estratégicos y metas definidas para el 2023, se logra completar el 100% del Plan anual operativo, se destacan los siguientes logros:

### 📌 Sucursal Virtual – Proyecto Estratégico:

Relanzamiento de la Sucursal Virtual.

Lanzamiento de los siguientes productos y servicios:

- Softtoken
- Chatbot
- Mejora en la estructura y visualización del app y web Coopemep en línea.
- Automatización de los beneficios solidarios.
- Automatización del otorgamiento de becas.
- Activación de ahorro a la vista en dólares.
- Tarjeta de crédito:
- Desarrollo y activación de Seguros a las tarjetas de crédito.
- Desarrollo de la matriz de atención de clientes con tarjeta de crédito.
- QR de Crédito: iniciativa normativa.

## SEGURIDAD

El área de Seguridad durante el 2023 aportó a la Cooperativa no solo en el ámbito de seguridad humana, física y de activos, si no que también participó de manera relevante al cumplimiento de la estrategia y contención del gasto, a continuación, algunos de los logros, y/o metas alcanzadas.

- Promoción a nuestros valores Cooperativas y equidad humana, se incorpora dentro de la planilla de oficiales de Seguridad, personal femenino.



- Disminución del gasto: Reestructuración del contrato de arrendamiento (Renting) del Sistema de Cámaras (CCTV) para oficinas centrales y Sucursales.
- Giras de Supervisión a las Sucursales: se completa el 100% del plan de supervisión para el 2023 a las sucursales.
- Gestión Antifraude: Desarrollo de campaña Antifraude en conjunto con la Gerencia, para promover buenas prácticas antifraude, compartir información y fortalecer la cultura organizacional en temas de fraude.

## GESTIÓN DE PROCESOS

En cumplimiento del plan estratégico y los objetivos establecidos para el 2023, el área de procesos en conjunto con los diferentes departamentos de la Cooperativa promovió, desarrolló, implementó y ejecutó diferentes proyectos permitieron el cumplimiento de nuestras metas estratégicas e impulsó a la Cooperativa a ser más digital y automatizada; a continuación, se detallan:

- Optimización y automatización de los beneficios solidarios, vinculando los productos de la Cooperativa con nuestros servicios sociales.



Se ha utilizado la modalidad virtual un 40% aprox. desde que se inició el proyecto.



Se han obtenido los beneficios esperados y se ha percibido un agrado significativo por parte de las personas asociadas usuarias de la modalidad virtual.



Se requiere seguir impulsando la virtualidad hasta obtener un mayor crecimiento en el porcentaje de utilización.

- Estructuración documental por productos y servicios en nuestro portal interno (calidad y agilidad en los procesos de cadena de valor) este proyecto ha facilitado al personal en sucursales, simplificar la atención del asociado, y evitar errores en la colocación de productos y servicios.

La normativa se encuentra organizada por procesos según el mapa de procesos.

- En el sitio Normativa por Productos y Servicios ubicada en el portal, los colaboradores encontrarán toda la normativa referente al proceso que se necesita gestionar.
- Implementación custodia digital del expediente de crédito: el objetivo de este proyecto se enfoca en:
  - Reducción de papel: disminución de costos como papel, custodia de documentos, mensajería externa de documentos.
  - Simplificar el proceso de archivo documental tanto para sucursales como para el área de Gestión documental.
  - Agilidad en los procesos tanto internos como percepción y experiencia del asociado (disminución de requisitos).
- Otros proyectos internos enfocados en la mejora continua de procesos, agilidad y optimización del tiempo y recursos.



## GESTION DOCUMENTAL

- Optimización de la herramienta de publicación de documentos; incluyendo solicitud de códigos para documentos automatizados.
- Creación de herramienta para el préstamo de documentos y otra para la solicitud de documentos escaneados.
- Gestión documental apoyó activamente al proyecto para unificar documentación por productos y servicios, para facilitar la colocación en las sucursales de nuestras líneas comerciales.
- Atención de publicación de documentos, un total de 1 134 documentos.
- En conjunto con mensajería se logró eliminar 160 cajas de documentos que se encontraban resguardados en Access, aportando con la contención del gasto.

Al finalizar esta tarea representa un ahorro de 10 048,75 dólares.

- Digitalización del expediente de crédito, con un avance de 37% de expedientes organizados según el nuevo método.



# INFORME DE LABORES

## DEPARTAMENTO DE T.I.

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.** Instalación, configuración e implementación de la nueva infraestructura de Oracle
- B.** Creación de Mantenimientos automatizados para mejorar el rendimiento del CORE CYGNUS.
- C.** Mejora de consultas para ayudar la optimización de los sistemas.
- D.** Disminución en los tiempos de procesamiento del sistema CYGNUS.
- E.** Disminución en el tiempo de respaldo de la Base de Datos que pasó 5 horas a 20 minutos.
- F.** Revisión de los perfiles para configurarlos con el mínimo privilegio.

- G.** Migración de las Bases de Datos SQL Server a la nueva infraestructura.
- H.** Mantenimientos en la Bases de Datos SQL Server para su funcionamiento óptimo

### II. ÁREA DE DESARROLLO

- 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 en la nueva infraestructura de VMware.
- D.** Desarrollo de lo requerido para Tarjeta de Crédito.
- E.** Migración y ordenamiento de los aplicativos a la nueva infraestructura.
- F.** Desarrollo de todos los ajustes regulatorios solicitados.
- G.** Implementación de plantillas con flujos para el mejor control de la gestión de usuarios.



### III. ÁREA DE SOPORTE Y TELECOMUNICACIONES

- A.** Renovación Tecnológica de la Plataforma Computacional de puestos críticos de la Cooperativa.
- B.** Mantenimiento preventivo a los equipos de comunicaciones de la Cooperativa.
- C.** Actualización de las herramientas de detección de amenazas como programa maligno, virus, programa maligno que protegen a la Cooperativa de ataques cibernéticos.
- D.** Soporte en la Infraestructura para las pruebas de Continuidad definidas por la Organización.
- E.** Soporte en la Infraestructura necesaria para el proyecto de tarjeta de Crédito y Sinpe Móvil, trabajando en el cumplimiento de la Norma Técnica de Ciberseguridad del SINPE.
- F.** Renovación de equipos de seguridad perimetrales Watchguard Firewall.
- G.** Renovación de la Plataforma tecnológica de la Cooperativa a nivel de Servidores y plataforma de virtualización VMware.
- H.** Mantenimiento preventivo a los equipos en el Sitio alternativo de Operaciones.
- I.** Instalación, configuración e implementación de la nueva infraestructura de respaldo y seguridad de la información con una nueva herramienta más robusta que no solo respalde, sino que también proteja la información.
- J.** Creación de los nuevos servidores Terminal para CYGNUS 64 en la nueva infraestructura de VMware.
- K.** Migración de bases de datos, servicios y servidores a la nueva infraestructura de virtualización VMware.
- L.** Actualización de la infraestructura de monitoreo de la infraestructura crítica.

### IV. ÁREA DE GOBIERNO DE TI

- A.** Evaluación de las adquisiciones y propuestas que se realizaron en el año 2022 por parte del Departamento de Tecnologías de Información.
- B.** Aprobación los paquetes de comunicación para el año 2023 del Departamento de TI a las diferentes partes interesadas con sus respectivas frecuencias establecidas.
- C.** Refreshing de las funciones correspondientes al Comité de TI y sus responsabilidades.
- D.** Aprobación de la estructura de Beneficios y los cambios al PETI de TI 2023.
- E.** Se analiza el proceso de contratación de la Auditoría Normativa de TI y se recomienda al Consejo de Administración para su aprobación de su contratación.
- F.** Se inicia el proceso de evaluación de la Auditoría Normativa de TI CONASSIF 5-17
- G.** Se dan por conocidos los indicadores más relevantes del Departamento de TI para el año 2023.

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

- A.** Atención a las auditorías internas de TI
- B.** Seguimiento y cumplimiento a informes y acuerdos de Auditoría Interna, Auditoría Externa, Acuerdos del Consejo de Administración.
- C.** Apoyo constante a las diferentes áreas funcionales, en la definición y ejecución de sus proyectos y/o actividades incluidas en los planes operativos y como respuesta al Plan Estratégico de la Cooperativa.
- D.** Aplicación de la metodología de Riesgos de TI, en coordinación estricta con el área de GIR.



- E.** Aplicación de la metodología de Riesgos Operativos, en coordinación estricta con el área de GIR.
- F.** Cumplimiento de actividades definidas en Plan de Dirección Tecnológica, Plan Estratégico de TI, Plan Operativo del período, Planes Tácticos de las áreas, etc.

## V. ÁREA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Durante el periodo comprendido de enero a diciembre del 2023 algunas de las actividades más importantes que se han realizado son las siguientes:

### Seguridad Informática

- A.** Se mantiene en constante monitoreo 24/7 toda la infraestructura de la organización mediante la plataforma del SOC.
- B.** Se valida mediante la herramienta del Trellix que todos los hosts contengan sus diferentes productos de seguridad instalados y actualizados.
- C.** Se brinda gestión de logs de manera mensual a los principales de elementos críticos de infraestructura.
- D.** Se realizó el cambio de los equipos de seguridad firewall, tanto en el sitio principal como del sitio alterno (CODISA).
- E.** Se evaluaron mecanismos de filtrado de red, tales como firewall e IPS, mediante revisión de políticas.
- F.** Se creó material de concientización para todo el personal y jefaturas con las mejores prácticas de seguridad en diferentes campos.
- G.** Se aplican pruebas de vulnerabilidad a infraestructura externa e interna, incluyendo: direcciones IP Públicas, sitio informativo, sitio transaccional, servidores, bases de datos, estaciones de trabajo, redes inalámbricas, servicios de proveedores externos, entre otros.
- H.** Se da seguimiento a resolución de pruebas de vulnerabilidad.
- I.** Se aplicaron técnicas de sniffing para la captura de paquetes en la red interna.
- J.** Mensualmente se actualizan los indicadores de compromiso (IoC) en la suite del Office365 y en los equipos de seguridad.
- K.** Se actualizan los documentos relacionados con la gestión de seguridad informática.
- L.** Se gestionan los incidentes de seguridad informática.
- M.** En conjunto con el Departamento de Tecnologías de Información se valida que los proveedores únicamente tengan acceso de consulta a nivel de base de datos.
- N.** Se realiza una segregación de la red entre las sucursales de la Cooperativa.
- O.** Se revisan las modificaciones realizadas directamente a la base de datos en búsqueda de desviaciones.
- P.** Se aplican pruebas de Ingeniería social.
- Q.** Se implementa mediante la herramienta del Trellix una solución del DLP para el control en la utilización de dispositivos físicos.
- R.** Se valida el funcionamiento de la herramienta del EndPoint la cual es la que permite mantener actualizados los equipos con relación a los parches de seguridad.
- S.** Se evalúa la seguridad del Office 365.
- T.** Se realiza un hardening de seguridad en los servidores Windows Server.
- U.** Se aplican recomendaciones de seguridad brindadas por el MICIIT en la plataforma tecnológica.



### Seguridad de la Información

- A.** Se ha brindado continuidad al tema de las capacitaciones en materia de Seguridad de la información para personal de primer ingreso.
- B.** Se gestiona el acceso al mínimo privilegio en la Cooperativa.
- C.** Se brinda atención de incidentes de seguridad de la información.
- D.** Se crea material sobre concientización de Seguridad de la Información y es enviado a todos los colaboradores.
- E.** Se apoya el proceso de actualización documental de los ámbitos de seguridad de la información.
- F.** Se aplica la capacitación virtual de seguridad de la información a los proveedores que cuenten con acceso a información confidencial de la Cooperativa.
- G.** Se imparten inducciones de seguridad de la información al nuevo personal contratado por la Cooperativa.
- H.** Se realiza el análisis de riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- I.** Se actualiza el registro del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- J.** Se gestionan los acuerdos de la Comisión de Seguridad de la Información.
- K.** Se brinda apoyo a la Comisión de Seguridad de la Información.
- L.** Se brinda seguimiento al cumplimiento de la Política de seguridad de la Información.

## VI. ÁREA DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS

Durante el periodo comprendido de enero a diciembre del 2023 algunas de las actividades más importantes que se han realizado son las siguientes:

- A.** Mantenimiento al Modelo de Gestión Comercial, actualizaciones en los gráficos, filtros y ajustes generales de las páginas de trabajo.
- B.** Actualización diaria y mensual de los dashboards en Power BI para las distintas áreas de Coopemep.
- C.** Ejecución del cierre comercial en las tablas que alimentan los dashboards y de donde se obtienen las notas de sucursales, asesores y ejecutivos.
- D.** Atención de solicitudes para la creación de visualizaciones en los dashboards que permitan acceder a la información de manera sencilla.
- E.** Manipulación de las bases de datos de Coopemep, con el fin de análisis y visualización de datos.
- F.** Aporte de conocimientos en análisis estadísticos a las distintas áreas de Coopemep.
- G.** Generación de tablas a partir de herramientas de reportería para posterior uso en solicitudes relacionadas.



# INFORME DEL COMITÉ DE VIGILANCIA

INTEGRANTES	PUESTO
Flora I. Alvarado Gamboa	Presidente
Eugenio Espinoza Prado	Vicepresidente
Ana Ruth Acevedo Ruiz	Secretaria
Lisandro Rodríguez Zúñiga	Vocal I
Juan Carlos Ruiz Carranza	Vocal II

ARTÍCULO 56: El Comité de Vigilancia es el órgano responsable de examinar, fiscalizar y controlar la actividad financiera, económica y contable de la Cooperativa. Además, debe velar por el cumplimiento estricto de la Ley, el Estatuto, los Reglamentos, las decisiones del Consejo de Administración y de la Asamblea General. Es el órgano responsable de la legalidad y de la ética en el funcionamiento de la Cooperativa. No tendrá injerencia directa en las políticas y decisiones del Consejo de Administración, Gerencia, o de los comités y otros órganos de la Cooperativa que se ajusten a los aspectos legales y éticos.



ARTÍCULO 62: Son funciones y atribuciones del Comité de Vigilancia:

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 gerencia que emitan tanto las auditorías como la 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 SUGEF, el INFOCOOP, el INS, la CCSS, el Ministerio de Trabajo y otros.
11. Fiscalizar el proceso de elección y nombramiento de 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 del órgano de dirección, los integrantes de los órganos sociales y tribunal electoral.
17. Denunciar ante el Consejo de Administración cualquier anomalía tan pronto como ésta se haya comprobado y si el 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. Fiscalizar el proceso de elección y nombramiento de personas delegadas.
21. 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.
22. Otras funciones compatibles con la naturaleza de su función.



En cumplimiento con la Ley de Asociaciones Cooperativas, el Estatuto Social y Gobierno Corporativo presentamos la gestión realizada durante el año 2023,

## SESIONES REALIZADAS

Ordinarias: 49

Extraordinarias: 25

Conjuntas: 6

Integración 1

TOTAL de sesiones realizadas: 81

## HORAS EXTRAORDINARIAS

400 horas extraordinarias

1. Preparar informes.
2. Analizar documentos.
3. Revisar actas.
4. Elaborar expediente de "debidos procesos"
5. Control de asistencia.
6. Supervisión a sucursales (presencial o virtual).
7. Asistencia a sesiones de comisiones o comités.
8. Control de acuerdos.
9. Capacitación.
10. Sesiones conjuntas.

El trabajo se realizó según las siguientes áreas

**Seguimiento**

**Análisis**

**Control**

**Política**

**Supervisión**

**Capacitación**

**Asuntos legales**



Aspectos relevantes realizados en el 2023

## SEGUIMIENTO

Revisión de:

- Actas del Consejo de Administración (103)
- Actas del Comité de Educación y Bienestar Social (70)
- Actas del Tribunal Electoral (60)
- Expedientes de los integrantes de órganos sociales y Tribunal Electoral (22)
- Plan Estratégico.
- Presupuesto general.
- Organigrama Institucional.
- Modificaciones a la Normativa Interna.
- Plan Operativo 2023 de los órganos sociales y Tribunal Electoral.
- Nómina de delegados.

## ANÁLISIS

Informes de:

- Riesgo,
- Cumplimiento.
- Sugef.
- Auditoría Externa e Interna.
- Expedientes crediticios.
- Criterios Legales.
- Estados Financieros.
- Índice de Morosidad.
- Estados Financieros Intermedios.

## CONTROL DE ASISTENCIA

- 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.

**CUADRO DE ASISTENCIA CONSOLIDADO CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN 2023**

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN								
Nombre del Director o Directora	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Ausencias Sesiones Extraordinarias		Total de Ausencias
				Just.	Injust.	Just.	Injust.	
Carlos Montero Jiménez	102	102	100%	0	0	0	0	0
Gina P. Salas Fonseca	101	102	99%	1	0	0	0	1
Mynor Rodríguez Rodríguez	55	102	54%	0	0	0	0	0
Juan Carlos Quirós Vargas	55	102	54%	0	0	0	0	0
Mainor Villalobos Rodríguez	102	102	100%	0	0	0	0	0
Yamileth Cambroneró Montero	99	102	97%	1	0	2	0	3
Juan Carlos Ruiz Carranza #	47	102	46%	0	0	0	0	0
Carlos Siles Meza	102	102	100%	0	0	0	0	0
Kenneth Vargas Cárdenas	20	102	20%	2	0	0	0	2
Ana Villalobos Villalobos	0	102	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ingrid Marín Miranda	60	102	59%	2	0	2	0	5
<b>Totales</b>	<b>Totales</b>	<b>102</b>	<b>66,22%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>			

**CUADRO DE ASISTENCIA CONSOLIDADO COMITÉS Y COMISIONES 2023**

<b>COMISIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
Nombre del Director o Directora	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Gina Salas Fonseca	47	47	100%	0	0	0
Mainor Villalobos Rodríguez	41	47	87%	6	0	1
Yamileth Cambroneró Montero	45	47	96%	2	0	0
Juan Carlos Ruiz Carranza	47	47	100%	0	0	0
Lisandro Rodríguez Zúñiga	27	47	57%	0	0	0
<b>Totales</b>			<b>88%</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	

<b>COMISIÓN ASAMBLEA</b>						
Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Sesiones por asistir	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Carlos Montero Jiménez	7	7	100%	0	0	0
Gina Salas Fonseca	7	7	100%	0	0	1
Kenneth Vargas Cárdenas	2	7	29%	5	0	0
Flora Isabel Alvarado Gamboa	7	7	100%	0	0	0
Gladys Esquivel Barrantes	7	7	0%	0	0	0
<b>Totales</b>			<b>66%</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	

**COMISIÓN CRÉDITO**

Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Sesiones por asistir		Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Ana Villalobos Villalobos	26	47	55%	0	0	0
Maynor Rodríguez Rodríguez	43	47	91%	2	0	1
Ingrid Marín Miranda	23	47	49%	3	0	0
Maynor Villalobos Rodríguez	41	47	87%	4	0	0
Juan Carlos Quirós Vargas	20	47	43%	1		0
Lisandro Rodríguez Zuñiga	21	47	45%			
<b>Totales</b>			<b>62%</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	

**COMISIÓN FINANCIERA**

Nombre del Director o Directora	Total de Sesión	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Carlos Montero Jiménez	47	47	100%	0	0	0
Carlos Siles Meza	47	47	100%	0	0	0
Kenneth Vargas Cárdenas	47	47	100%	0	0	
<b>Totales</b>			<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

**COMITÉ DE AUDITORÍA**

Nombre del Director o Directora	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Carlos Siles Meza	16	16	100%	0	0	0
Carlos Montero Jiménez	16	16	100%	0	0	0
Flora Isabel Alvarado Gamboa	16	16	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	Total de Sesiones Asistidas	Sesiones por asistir	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Ingrid Marín Miranda	7	14	50%	0	0	0
Carlos Montero Jiménez	14	14	100%	0	0	0
Maynor Rodríguez Rodríguez	4	14	29%	3	0	0
Mainor Villalobos Rodríguez	14	14	100%	0	0	0
Eugenio Espinoza Prado	14	14	100%	0	0	0
<b>Totales</b>			<b>0%</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**COMITÉ DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN**

Nombre del Director	Total de Sesiones Asistidas	Total Real de Sesiones	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Juan Carlos Ruiz Carranza	5	9	56%	0	0	0
Gina Salas Fonseca	8	9	89%	1	0	1
Juan Carlos Quirós Vargas	9	9	100%	0	0	0
Yamileth Cambroneró Montero	8	9	89%	1	0	1
Ana Ruth Acevedo Ruiz	7	9	78%	2	0	2
<b>Totales</b>			<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

**CUADRO DE ASISTENCIA CONSOLIDADO COMITÉ DE VIGILANCIA 2023****COMITÉ DE VIGILANCIA**

Nombre del Director o Directora	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ord.		Ausencias Sesiones Extr.		Total de Ausencias
				Just.	Injust.	Just.	Injust.	
Ana Ruth Acevedo Ruiz	81	81	100%	1	0	1	0	2
Eugenio Espinoza Prado	81	81	100%	0	0	0	0	0
Flora Isabel Alvarado Gamboa	81	81	100%	0	0	0	0	0
Lisandro Rodríguez Zúñiga	81	81	100%	0	0	0	0	0
Maynor Rodríguez Rodríguez #	40	81	49%	0	0	0	0	0
Juan Carlos Ruiz Carranza	36	81	44%	0	0	0	0	0
<b>Totales</b>			<b>82%</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

**CUADRO DE ASISTENCIA CONSOLIDADO COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL 2023**

<b>COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL</b>								
Nombre del Director o Directora	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Ausencias Sesiones Extraordinarias		Total de Ausencias
				Just.	Injust.	Just.	Injust.	
Gladys Esquivel Barrantes	70	70	100%	0	0	0	0	0
Carlos Eduardo Garita Rodríguez	70	70	100%	0	0	0	0	0
Inés Rivera Solano	46	70	66%	0	0	0	0	0
Marlen Araya Castro	70	70	100%	0	0	0	0	0
Ráxel Martínez Arroyo	24	70	100%	0	0	0	0	0
Adriana Hernández Carballo	70	70	100%	0	0	0	0	0
<b>Totales</b>			<b>94%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**CUADRO DE ASISTENCIA CONSOLIDADO TRIBUNAL ELECTORAL 2023**

<b>TRIBUNAL DE ELECCIONES</b>								
Nombre del Director o Directora	Total de Sesiones Asistidas	Total Sesiones Efectuadas	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Ausencias Sesiones Extraordinarias		Total de Ausencias
				Just.	Injust.	Just.	Injust.	
Gonzalo Monge Umanzor	60	60	100%	0	0	0	0	0
Thais Rodríguez Sandoval	60	60	100%	0	0	0	0	0
Rosa María Acuña Marín #	15	60	25%	0	0	0	0	0
Luis Fernando Monge Rojas	45	60	75%	0	0	0	0	0
<b>Totales</b>			<b>75%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



## POLÍTICA

Revisión y estudio de:

- Ley de Asociaciones Cooperativas.
- Estatuto Social.
- Gobierno Corporativo.
- Normativa Interna y Externa

## SUPERVISIÓN

- Se realizaron 2 visitas al año (virtuales/ presenciales) en cada sucursal.
- Asistencia a las sesiones de las Comisiones del Consejo de Administración.
- Asistencia a sesiones de los Comités por normativa Sugef.
- Asistencia a Talleres presenciales o virtuales del Comité de Educación y Bienestar Social.
- Quorum de Asamblea General.
- Quorum de Asamblea Regional de Ciudad Neilly.

## CAPACITACIÓN

Recibimos capacitación en:

- Riesgos.
- Cambios normativos.
- Protocolo de asaltos.
- Cumplimiento.
- Ciberseguridad.
- Política de Seguridad de la Información.
- Perspectivas Económicas a nivel nacional e internacional.

## LEGAL

Se atendió un debido proceso a un asociado el cual se analizó, se documentó y se trasladó al Consejo de Administración para lo correspondiente.

## PREPARACIÓN DE INFORMES

- De los temas tratados en sesiones de comisiones y comités.
- Asistencia a sesiones por órgano social, comisiones y comités.
- De revisión de normativa modificada y aprobada por el Consejo de Administración.
- Control de acuerdos.
- Gobierno Corporativo.
- Informe de labores 2023
- De asistencia a Asambleas: Ordinaria y Extraordinaria de personas delegadas.
- Informe del resultado de las supervisiones a las sucursales (acciones positivas, oportunidades de mejora y recomendaciones)
- De las actividades de capacitación y celebración del aniversario de la Cooperativa.
- De las asambleas regionales de presentación de Informe de Gobierno Corporativo.
- Plan Anual de Trabajo



## RECOMENDACIONES

### A la Gerencia General:

1. Promover la innovación de productos y servicios para las personas asociadas.
2. Promover los estudios de mercado para introducir nuevos productos.
3. Fortalecer los controles internos de la Cooperativa.
4. Dar continuidad al proceso sostenible de crecimiento en afiliación.
5. Fortalecer los programas de retención de personas asociadas.
6. Fortalecer la publicidad en redes sociales y canales electrónicos.
7. Generar un seguimiento al perfil de asociado.

### A la Asamblea General:

1. Participar activamente de los talleres que realiza el Comité de Educación y Bienestar Social virtual o presencial.
2. Cumplir fielmente con los postulados de la persona delegada.
3. Promover la afiliación de nuevas personas.
4. Aprovechar el uso de los canales electrónicos para realizar sus consultas, transacciones, solicitud de subsidios o becas.
5. Motivar a las personas asociadas a cumplir con las obligaciones económicas con la cooperativa.
6. Actuar con respeto hacia sus compañeros asambleístas.

**“El mejor trabajo es aquel que se hace en equipo”**

Afortunadamente contamos con el apoyo de los integrantes de los Órganos Sociales, Tribunal Electoral, Gerencia General, colaboradores, así como todas y cada una de las personas asociadas que depositaron la confianza en nosotros, para llevar a cabo esta noble labor.

**¡Por siempre agradecidos!**



# INFORME DEL COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL



INTEGRANTES	PUESTO
Marlen Araya Castro	Presidente
Adriana Hernández Carballo	Vicepresidente
Carlos Eduardo Garita Rodríguez	Secretario
Gladys Esquivel Barrantes	Vocal I
Ráxel Martínez Arroyo	Vocal II
*Inés Rivera Solano	Vocal I

(\*) La señora Rivera Solano finalizó periodo en julio del 2023.

El Comité de Educación y Bienestar Social de COPEMEP R.L, hace de su conocimiento, mediante este informe ejecutivo, la conclusión satisfactoria del Plan Anual Operativo para el periodo 2023 y los resultados obtenidos.

Es así como, respondiendo los requerimientos que demanda el uso de las Reservas de Educación y Bienestar Social, el CEBS se abocó a la aplicación eficiente de los presupuestos de cada reserva, pensando en que cada subsidio, beca, ayuda y acción formativa realizadas, significara bienestar para aquellas personas asociadas que así lo necesitaran. A la vez el comité cumplió con su principal razón de ser: Educar y transmitir a las personas asociadas filosofía y doctrina cooperativa convirtiéndolos en los miembros de una organización que con claridad, transparencia y apertura les permita conocer el movimiento en una forma integral.



**Detalle del funcionamiento o responsabilidades:** [según Reglamento de Orden para los Cuerpos Directivos y Tribunal Electoral y el Reglamento de Gobierno Corporativo de Coopemep R.L.]

ARTÍCULO 71 del Estatuto Social de COOPEMEP R.L.:

Son atribuciones del Comité de Educación y Bienestar Social:

1. Elaborar un plan de trabajo y un Plan Integrado de Capacitación en coordinación con la administración, debe incluirse la capacitación a las personas asociadas, Delegados, Dirigentes, Colaboradores y potenciales personas asociadas, ambos deben ser presentados con el respectivo presupuesto anual al Consejo de Administración para su análisis y revisión en el mes de noviembre de cada año, para su posterior aprobación.
2. Coordinar el desarrollo de seminarios y reuniones, talleres de formación y capacitación cooperativa dirigidos a las personas reales y potenciales asociados, integrantes de los Órganos Sociales y colaboradores de COOPEMEP R.L.
3. Aprobar y desaprobar el otorgamiento de becas y subsidios conforme a la reglamentación establecida.
4. Promover constantemente actividades educativas y de integración entre todas las personas asociadas, en concordancia con el Plan Integrado de Capacitación.
5. Preparar publicaciones periódicas para informar a las personas asociadas, con la participación de los integrantes de la Cooperativa y el conocimiento y aprobación del Consejo de Administración.
6. Disponer, controlar y hacerse responsable de los recursos que el Consejo de Administración autoriza para las actividades educativas y sociales que organiza el Comité.
7. Elaborar y entregar al Consejo de Administración para su estudio y presentación a la Asamblea General, para su aprobación, un proyecto de Reglamento para el uso y destino de los recursos de la reserva de Bienestar Social.
8. Brindar un informe trimestral al Consejo de Administración de las labores realizadas, resultados obtenidos y forma en que se han utilizado los recursos.
9. Denunciar ante el Comité de Vigilancia, toda ayuda económica o de formación que, directa o indirectamente, la Cooperativa otorgue a las personas asociadas o colaboradores sin el conocimiento o acuerdo del Comité de Educación y Bienestar Social.
10. El Comité de Educación y Bienestar Social, presentará en la Memoria Anual a la Asamblea General Ordinaria, un informe de sus actividades del año con las recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la Cooperativa. Dicho informe se entregará al Consejo de Administración en forma escrita a más tardar el 1 de marzo de cada año para su incorporación a la "Memoria" y no deberá mencionar ninguna anomalía o conflicto que haya sido resuelto correcta y oportunamente. Este informe será presentado a la Asamblea, aclarado, discutido, recibido mas no aprobado.



## Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2023

### A. Reserva de Educación.

Dentro de las acciones formativas financiadas con la Reserva de Educación se destacan:

- Ley para prevenir la revictimización y garantizar los derechos de las personas menores de edad en el Sistema Educativo Costarricense (Ley 9999).
- Programa de Gestión Estratégica, Habilidades blandas y Trabajo en equipo.
- Coaching Ejecutivo.
- Normativa Vigente.
- Actualización Normativa Carbono Neutral.
- Principios, Valores y Filosofía.
- Capacitaciones para directores nuevos (art. 41 Estatuto Social).
- La Educación un Imperativo para la sostenibilidad cooperativa.
- Práctica de Polígono.
- Sistema de Gestión Continuidad del Negocio (ISO 22317).
- Taller ODA.
- Reingeniería Humana.
- Cambios Regulatorios.
- Salud Ocupacional.
- Actualización Técnica Prof. Gerencial.
- Normativa Vigente de Cumplimiento.
- Diseñando la Experiencia de Servicio.
- Actualización de Normativa 12-21.
- Charla Superando Adversidades.
- Charlas varias del INFOCOOP R. L.
- Programa para prevención y manejo de incidentes violentos.
- Redes de Apoyo y Técnicas de Negociación.
- Potenciando la Productividad a través de la Confianza en el Liderazgo Institucional.
- Convención de Mega tendencias Tecnológicas.
- “Programa Corporativo-Liderazgo en Escenarios Quebradizos, Ansiosos, No Lineales E Incomprensibles”.
- Uso adecuado de la tarjeta de crédito.
- Participación en encuentros con directores de otras cooperativas.

Otros proyectos en los que se participó:

- Actividades para los asociados de Cooperativas Estudiantiles.
- Concursos de promoción cooperativa en Semana del Cooperativismo
- Calendarios, agendas y cuadernos.
- Signos externos con mensajes de los valores y principios cooperativos.
- Se realizó el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación para la base asociativa en los próximos 3 años.



### B. Reserva de Bienestar Social.

Dentro de las actividades financiadas por esta reserva están:

Cantidad Subsidios Médicos	Monto en Subsidios Médicos	Cantidad Ayudas Especiales	Monto Ayudas Especiales	Cantidad de Becas	Monto en becas	Total
3 192	∅84 414 073,00	28	∅9 106 312,00	209	∅36 360 000,00	∅129 880 385,00

Recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la Cooperativa.

1. Continuar con la concientización a las personas asociadas respecto al compromiso de no ausentarse en las capacitaciones a las que se inscriben ya sean presenciales o virtuales.
2. Analizar las herramientas que se utilizan para las capacitaciones con el fin de que sean eficientes y con la posibilidad de facilitar su acceso en diferentes horarios y modalidades (asincrónicas).
3. Desarrollar la cultura de revisión de procesos e infraestructura para la continua mejora de la eficiencia.



# INFORME DEL TRIBUNAL DE ELECCIONES



**Gonzalo Monge  
Umanzor**



**Tháis Rodríguez  
Sandoval**



**Luis Fernando  
Monge Rojas**

INTEGRANTES	PUESTO
Gonzalo Monge Umanzor	Presidente
Luis Fernando Monge Rojas	Vicepresidente
Tháis Rodríguez Sandoval	Secretaria

En el marco de las funciones establecidas en el Estatuto Social de Coopemep R.L el Tribunal de Elecciones cumplió con las tareas asignadas para ello: Llevo a cabo el proceso de elección de los integrantes a los puestos vacantes en el Consejo de Administración, Comité de Vigilancia, Comité de Educación y Bienestar Social y Tribunal de Elecciones.

Cabe destacar la revisión realizada del Código de Elecciones, así como los formularios vinculados.



# INFORME DE LA AUDITORÍA EXTERNA



## INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Al Consejo de Administración y Asociados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública, R.L. (COOPEMEP, 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. (COOPEMEP, R.L.) (la Cooperativa), que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2023, 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 2023, 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. Nuestra responsabilidad de acuerdo con dichas normas se describe más adelante en la sección "Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros" de nuestro informe. Somos independientes de la entidad de conformidad con el artículo 9 de la Ley de Regulación de la Profesión del Contador Público y Creación del Colegio (Ley 1038); con el Código de Ética Profesional del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica y con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA, por sus siglas en inglés) que son aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros; y hemos cumplido con 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 de auditoría.

### Base de contabilidad

Llamamos la atención sobre la Nota 1 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.

#### Otros asuntos

Los estados financieros separados al 31 de diciembre del 2022 fueron auditados por otro auditor independiente, en cuyo dictamen fechado el 14 de febrero de 2023, emitió una opinión limpia.

#### 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, y 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, puede 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 a 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 con 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 en 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 de las que se puede esperar razonablemente que pueden afectar a nuestra independencia y, en su caso, las correspondientes salvaguardas.



**DESPACHO CARVAJAL & COLEGIADOS  
CONTADORES PÚBLICOS AUTORIZADOS**

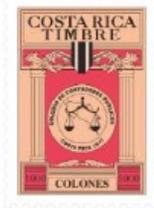
**MARIO RICARDO MONTENEGRO GUILLÉN (FIRMA)**  
Firmado digitalmente por  
MARIO RICARDO MONTENEGRO GUILLÉN (FIRMA)  
Fecha: 2024.02.16 09:03:02 -06'00'

Lic. Ricardo Montenegro Guillén  
Contador Público Autorizado No. 5607  
Póliza de Fidelidad No. 0116 FIG 7  
Vence el 30 de setiembre del 2024.

San José, Costa Rica, 07 de febrero de 2024.

Nuestra responsabilidad sobre la opinión de los estados financieros auditados al 31 de diciembre del 2023 se extiende hasta el 07 de febrero del 2023. La fecha del informe de auditoría indica al usuario de éste, que el auditor ha considerado el efecto de los hechos y de las transacciones de los que ha tenido conocimiento y que ha ocurrido hasta dicha fecha; en consecuencia, no se amplía por la referencia de la fecha en que se firme digitalmente.

Nombre del CPA: MARIO RICARDO MONTENEGRO GUILLÉN  
Carné: 5607  
Cédula: 353430715  
Nombre del Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA, R.L.  
Identificación del cliente: 3014/79870  
Dirigido a: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA, R.L.  
Fecha: 16/02/2024 09:34:25 PM  
Tipo de trabajo: Informe de Auditoría  
Timbre de \$1000 de la Ley 8693 adherido y cancelado en el original.



Código de Timbre: CPA-1000-9381

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS EMPLEADOS DEL  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA, R.L.  
(COOPEMEP, R.L.)  
ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA  
Por los periodos terminados al 31 de diciembre de 2023 y 2022  
(En colones costarricenses sin céntimos)**

	Nota	2023	2022
<b>Activos</b>			
<b>Disponibilidades</b>	2	<b>999.026.889</b>	<b>1.766.933.449</b>
Efectivo		362.581.258	428.366.954
Banco Central		423.294.826	1.175.656.463
Entidades financieras del país		213.150.805	162.910.032
<b>Inversiones en instrumentos financieros</b>	2	<b>26.054.344.679</b>	<b>20.706.765.495</b>
Al valor razonable con cambios en resultados		191.555.788	211.324.231
Al valor razonable con cambios en otros resultados integrales		8.368.040.072	8.166.990.453
Al costo amortizado		17.150.607.461	12.080.037.315
Productos por cobrar (Estimación por deterioro)		364.938.533	346.278.868
		(20.797.175)	(97.865.372)
<b>Cartera de créditos</b>	2	<b>92.595.485.293</b>	<b>84.260.850.447</b>
Créditos vigentes		92.563.295.058	86.014.078.896
Créditos vencidos		3.164.118.268	2.817.182.152
Créditos en cobro judicial (Ingresos diferidos cartera de crédito)		348.456.878	356.189.108
		(2.506.477.134)	(2.654.584.615)
Productos por cobrar (Estimación por deterioro)		1.383.539.973	1.696.891.916
		(2.357.447.750)	(3.968.907.010)
<b>Cuentas y comisiones por cobrar</b>	2	<b>204.742.369</b>	<b>165.407.027</b>
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas		6.972.795	6.962.239
Otras cuentas por cobrar (Estimación por deterioro)		208.810.745	175.327.677
		(11.041.171)	(16.882.889)
<b>Bienes mantenidos para la venta</b>	5	<b>209.551.983</b>	<b>193.572.481</b>
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos (Estimación por deterioro y por disposición legal o prudencial)		328.756.940	345.560.534
		(119.204.957)	(151.988.053)
<b>Participaciones en el capital de otras empresas (neto)</b>	6	<b>47.019.429</b>	<b>46.912.375</b>
<b>Propiedades, mobiliario y equipo (neto)</b>	7	<b>4.358.210.684</b>	<b>4.046.750.953</b>
<b>Otros activos</b>	8	<b>608.477.478</b>	<b>404.317.547</b>
Cargos diferidos		81.641.367	59.783.987
Activos intangibles		45.815.430	59.792.010
Otros activos		481.020.681	284.741.550
<b>Total de activos</b>		<b>125.076.858.804</b>	<b>111.591.509.774</b>

Continúa...



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS EMPLEADOS DEL  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA, R.L.  
(COPEMEP, R.L.)  
ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA  
Por los periodos terminados al 31 de diciembre de 2023 y 2022  
(En colones costarricenses sin céntimos)

	Nota	2023	2022
<b>Pasivos y patrimonio</b>			
<b>Pasivos</b>			
Obligaciones con el público	9	58.875.411.484	51.887.965.941
A la vista		3.523.278.464	3.340.961.983
A plazo		53.015.567.005	46.558.557.347
Cargos financieros por pagar		2.336.566.015	1.988.446.611
Obligaciones con el Banco Central de Costa Rica	10	4.910.580.531	5.418.250.835
A plazo		4.805.409.489	5.343.460.150
Cargos financieros por pagar		105.171.042	74.790.685
Obligaciones con entidades	11	27.665.833.710	20.787.949.246
A plazo		23.698.727.283	20.398.940.221
Otras obligaciones con entidades		3.857.292.305	302.657.290
Cargos financieros por pagar		109.814.122	86.351.735
Cuentas por pagar y provisiones		5.069.151.785	4.857.220.432
Provisiones	12	264.237.625	266.039.542
Otras cuentas por pagar diversas	13	4.804.914.160	4.591.180.890
Otros pasivos		14.750.112	43.685.379
Otros pasivos		14.750.112	43.685.379
Aportaciones de capital por pagar	14	1.830.295.922	1.816.110.912
<b>Total de pasivos</b>		<b>98.366.023.544</b>	<b>84.811.182.745</b>

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS EMPLEADOS DEL  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA, R.L.  
(COPEMEP, R.L.)  
ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA  
Por los periodos terminados al 31 de diciembre de 2023 y 2022  
(En colones costarricenses sin céntimos)

	Nota	2023	2022
<b>Patrimonio</b>			
Capital social	15(a)	16.587.898.895	17.137.848.726
Capital pagado		16.579.429.381	17.129.379.212
Capital donado		8.469.514	8.469.514
Ajustes al patrimonio - otros resultados integrales		1.750.501.732	1.056.463.100
Superávit por revaluación de inmuebles	15(b)	1.531.863.208	1.014.820.540
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta		197.251.064	20.639.154
Ajuste por valuación de participaciones en otras		21.387.460	21.003.406
Reservas	15(c)	7.477.352.910	6.916.057.131
Resultados acumulados de ejercicios anteriores		---	1.055.032.105
Resultado del periodo		895.081.723	614.925.967
<b>Total del patrimonio</b>		<b>26.710.835.260</b>	<b>26.780.327.029</b>
<b>Total del pasivo y patrimonio</b>		<b>125.076.858.804</b>	<b>111.591.509.774</b>
<b>Cuentas contingentes deudoras</b>	25	<b>358.276.974</b>	<b>201.219.043</b>
<b>Otras cuentas de orden deudoras</b>	25	<b>96.846.715.314</b>	<b>105.584.058.925</b>
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras			
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras	25	23.919.852	25.016.287

Las notas forman parte integral de los estados financieros

IVANNIA MARIA  
MARTINEZ  
ZUÑIGA  
(FIRMA)

Firmado digitalmente  
por IVANNIA MARIA  
MARTINEZ ZUÑIGA  
(FIRMA)  
Fecha: 2024.02.19  
09:01:39 -06'00'

Licda. Ivannia Martinez Zúñiga  
Contador General (carné 22393)

JORGE ISAAC  
SOLANO  
RODRIGUEZ  
(FIRMA)

Firmado digitalmente por  
JORGE ISAAC SOLANO  
RODRIGUEZ (FIRMA)  
Fecha: 2024.02.19 13:24:23  
-06'00'

Lic. Jorge Solano Rodriguez  
Gerente

MIRIAM  
VANESSA  
CAMBRONERO  
CERDAS (FIRMA)

Firmado digitalmente por  
MIRIAM VANESSA  
CAMBRONERO CERDAS  
(FIRMA)  
Fecha: 2024.02.19  
13:05:38 -06'00'

Licda. Vanessa Cambronero Cerdas  
Auditora Interna



MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA, R.L.  
(COPEMEP, R.L.)  
ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES  
Por los periodos terminados al 31 de diciembre de 2023 y 2022  
(En colones costarricenses sin céntimos)

	Nota	2023	2022
<b>Ingresos financieros</b>			
Por disponibilidades		2.183.166	16.937.734
Por inversiones en instrumentos financieros	16	1.302.866.500	868.186.377
Por cartera de créditos	17	14.773.282.318	14.453.805.802
Por ganancia por diferencias de cambios	18	1.988.981	---
Por otros ingresos financieros	17	179.837.320	129.172.189
<b>Total de ingresos financieros</b>		<b>16.260.158.285</b>	<b>15.468.102.102</b>
<b>Gastos financieros</b>			
Por obligaciones con el público	20	4.896.307.145	3.847.281.592
Por obligaciones con el banco central de costa rica		41.321.727	43.627.570
Por obligaciones con entidades financieras y no financieras	21	2.667.704.382	1.480.072.188
Por pérdidas por diferencias de cambio	18	---	15.101.630
Por otros gastos financieros		104.895.089	100.271.976
<b>Total de gastos financieros</b>		<b>7.710.228.343</b>	<b>5.486.354.956</b>
Por estimación de deterioro de activos		2.565.414.543	3.776.343.186
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones		1.440.566.488	1.518.658.094
<b>Resultado financiero</b>		<b>7.425.081.887</b>	<b>7.724.062.054</b>
<b>Otros ingresos de operación</b>			
Por comisiones por servicios		166.872.635	183.672.953
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas		7.345.369	---
Por otros ingresos operativos	19	1.512.818.857	885.399.583
<b>Total otros de ingresos de operación</b>		<b>1.687.036.861</b>	<b>1.069.072.536</b>
<b>Otros gastos de operación</b>			
Por comisiones por servicios		98.406.379	126.868.383
Por bienes mantenidos para la venta		139.764.906	87.835.475
Por provisiones		80.260.409	82.404.304
Por otros gastos operativos		601.737.054	678.771.485
<b>Total otros gastos de operación</b>		<b>920.168.748</b>	<b>975.879.647</b>
<b>Resultado operacional bruto</b>		<b>8.191.950.000</b>	<b>7.817.254.943</b>

Continúa...

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS EMPLEADOS DEL  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA, R.L.  
(COPEMEP, R.L.)  
ESTADOS DE RESULTADOS  
Por los periodos terminados al 31 de diciembre de 2023 y 2022  
(En colones costarricenses sin céntimos)

	Nota	2023	2022
<b>Gastos administrativos</b>			
Por gastos de personal	22	3.889.115.549	4.010.545.289
Por otros gastos de administración	23	2.879.025.323	2.968.598.431
<b>Total gastos administrativos</b>		<b>6.768.140.872</b>	<b>6.979.143.720</b>
<b>Resultado operacional neto antes de participaciones sobre la utilidad</b>		<b>1.423.809.128</b>	<b>838.111.223</b>
Participaciones legales sobre la utilidad		64.071.410	58.919.194
Por disminución de participaciones		---	21.204.189
<b>Resultado del periodo</b>		<b>1.359.737.718</b>	<b>800.396.218</b>
<b>Otros resultados integrales, neto de impuestos</b>			
Superávit por revaluación de inmuebles		517.042.668	915.034.738
Ajuste por valuación inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral		176.611.910	(9.211.234)
Ajuste por valuación de participaciones en el capital		384.054	184.140
<b>Otros resultados integrales, neto de impuestos</b>	24	<b>694.038.632</b>	<b>906.007.644</b>
<b>Resultados integrales totales del periodo</b>		<b>2.053.776.350</b>	<b>1.706.403.862</b>

Las notas forman parte integral de los estados financieros

IVANNIA MARIA MARTINEZ ZUÑIGA (FIRMA)  
Firmado digitalmente por IVANNIA MARIA MARTINEZ ZUÑIGA (FIRMA)  
Fecha: 2024.02.19 09:02:26 -06'00'

Licda. Ivannia Martinez Zuñiga  
Contador General (carné 22393)

JORGE ISAAC SOLANO RODRIGUEZ (FIRMA)  
Firmado digitalmente por JORGE ISAAC SOLANO RODRIGUEZ (FIRMA)  
Fecha: 2024.02.19 13:25:01 -06'00'

Lic. Jorge Solano Rodriguez  
Gerente

MIRIAM VANESSA CAMBRONERO CERDAS (FIRMA)  
Firmado digitalmente por MIRIAM VANESSA CAMBRONERO CERDAS (FIRMA)  
Fecha: 2024.02.19 13:06:12 -06'00'

Licda. Vanessa Cambronero Cerdas  
Auditora Interna



# HOMENAJE PÓSTUMO

## COPEMEP lamenta profundamente el fallecimiento en el 2023 de las siguientes personas asociadas:

Carmen Fernández Arroyo  
Kenneth Vargas Cárdenas  
Carlos Eduardo Rivas Ducca  
Carmen Isabel Segura Koschny  
Ignacio Alvarado Vargas  
Salex Jiménez Espinoza  
Carlos María López Rodríguez  
Octiano Martínez Cardona  
Jorge Arturo Briceño López  
Gonzalo Calderón Segura  
Luis Fernando Rojas Gamboa  
Eladio Enrique Céspedes Román  
Jorge Villalobos Fuentes  
William Tapia Soto  
Cristina Briceño Chavarría  
Juan Vicente Hernández Sánchez  
Eva María Chavarría Sánchez  
Ólger Chaves Badilla  
Joan Gorsira  
Gerardo Delgado Guerrero  
Marta María Yglesias Álvarez  
Enrique Corella Sánchez  
José Luis Cascante Hernández  
Paul Arnot Smiley De Boer  
Luis Roberto Ramírez Mesén  
Leide Alfaro Solórzano  
Flor de María Ortega Martínez  
Luz María Chaves Castro  
Mario Aguilar Zamora

Carlos Alberto Arias Chavarría  
Eufemia Pizarro Pizarro  
María Elizabeth Fernández Sanabria  
Carlos Alberto Ramírez Rodríguez  
María Ester Montero Cambronero  
Ricardo Thompson Thompson  
Irene Vargas Bonilla  
Ana Yancy Rodríguez Jiménez  
Marta Eugenia Castro Ureña  
María Irma Araya Solano  
Elsa María Hernández Rodríguez  
Elid Fallas Quesada  
José Luis Rojas Mora  
Eladio Sancho Blanco  
Roger Campos Quesada  
Wilberth Bogantes Zúniga  
Warren José Cordero Araya  
Silverio Ortiz González  
Hector Hernández Valverde  
Cristina Bonilla Madrigal  
Francisco Badilla Rodríguez  
María Cruz Castillo Méndez  
Abigail Espinoza Méndez  
Patsy Campos Chacón  
Gerardo Ramón Abarca Solano  
Gilberto Rivera Vargas  
Elieth Valverde Salas  
Pedro Briceño Vargas  
María Parageles Cambronero

Efrain Angulo Gómez  
José Mora Valverde  
Amado Valenciano Arias  
Telma Gamboa Barrantes  
Fidencio Isaac Campos Luna  
Yesenia María Mora Lazaro  
Gilbert Díaz Moraga  
Felix Ángel Hernández Obando  
María del Socorro Martínez Anderson  
Waldo Amor Marquez González  
Luis Roberto Azofeifa Brenes  
Ana Isabel Siles Masís  
Clara Luz Martínez Arroyo  
Leonardo Chacón Rivera  
Elvira Isabel Díaz Quesada  
Rosalia Chavarría Mayorga  
Jorge Enrique Granados Valverde  
María Felipa Li Piñar  
Rosa Amelia Gutiérrez Miranda  
Wilfrido Gutiérrez Guadamuz  
Fernando Segura Herrera  
Socorro Gutiérrez Gutiérrez  
Marina Peralta Villalobos  
María Elena Bolaños Bolaños  
Denia Vásquez Monge  
Bernardo Domingo Quesada Aguero  
María Concepcion Gómez Roldan  
Genoveva García García  
Ruth Aguero Jiménez

Francisco Javier Delgado Morales  
Mauricio Chaves Villalta  
María de los Angeles Campos Villalobos  
Eutilio Valverde Masís  
Ronny Cordero Rodríguez  
María Elena Lao Obando  
María Demetria García Prado  
Ana Jacinta Zambrano Solorzano  
Dafne Alice Pérez Chavarría  
Kendall José Corea Delgado  
Víctor Hugo Guerrero Cruz  
Placentino Briceño Díaz  
María Rosa Álvarez Ramos  
Laurentiu Sorin Vasilica Vasilica  
Rosalba Cárdenas Sequeira  
José Henry Vargas Rojas  
Flor María Espinoza Romero  
Sandra Umaña Picado  
Jorge Hernández Ruiz  
Luis Fernando Cruz Lobo  
María Elieth Padilla Mora  
Melvin Ramírez Jiménez  
Martín Morales Segura  
Carlos Gustavo Martínez Baltodano  
Erling López Ruiz  
Sussy Loban Cardenas  
Edith Díaz Rojas  
Ignacia María Chaves González  
Diego Ernesto Porras Fernández



## 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 lleva 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  
ha forjarme un futuro mejor.