



# Coopemep

ASAMBLEA  
GENERAL  
DE PERSONAS  
DELEGADAS

# LX

MEMORIA INSTITUCIONAL 2022

San José, Costa Rica. Julio 2023





M E M O R I A

I N S T I T U C I O N A L

2 0 2 2



ASAMBLEA  
GENERAL  
ORDINARIA

LX



Información Institucional

Principios cooperativos

Himnos

Presentación

Mensaje del Presidente del Consejo de Administración

## INFORMES DE LABORES

Consejo de administración

Fiscalización, control y auditoría

Gerencia General

Comité de Vigilancia

Comité de Educación y Bienestar Social

Tribunal de Elecciones

Informe de la Auditoría Externa

Homenaje Póstumo

## Información institucional

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

Con esta visión cooperativista, los funcionarios del Ministerio de Educación Pública llevaron a cabo varias reuniones donde se analizaron estatutos de otras cooperativas y varios documentos de referencia, con el objetivo de ir consolidando el modelo cooperativo que se quería llevar a la práctica. Fue así como, a partir de la propuesta de un grupo de personas funcionarias de la Asesoría Técnico Docente y de la Asesoría Vocacional, en 1970 se fundó la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública R.L., conocida por sus siglas como COOPEMEP R.L., entidad de ahorro y crédito supervisada por la Superintendencia General de Entidades Financieras (en adelante SUGEF).

### Constitución de Coopemep R.L.

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



# Misión

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

## Visión / Propósito estratégico

“En el 2025 COOPEMEP será una cooperativa digital con activos saludables de **¢162,643,750,000** procesos ágiles y automatizados con los que nuestros asociados podrán autoservirse/autogestionarse con un portafolio de servicios financieros cada vez más integral”.



## Principios cooperativos

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

### **Adhesión abierta y voluntaria**

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

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

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

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

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

### **Autonomía e independencia**

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

### **Educación, entrenamiento e información**

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

### **Cooperación entre cooperativas**

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

### **Compromiso con la comunidad**

La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas **las personas asociadas**.



# Valores cooperativos

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

## Valores institucionales

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

### Trabajo en equipo

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

### Excelencia

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

### Compromiso

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

### Cultura de innovación

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





## Himno del cooperativismo

LETRA: HUMBERTO GAMBOA A.

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

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

Las campanas sonoras del viento,  
su mensaje doquier 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  
a forjarme un futuro mejor.



# Presentación

El artículo 51 del Estatuto Social de Coopemep R.L., establece que el Consejo de Administración presentará anualmente una Memoria sobre el estado, funcionamiento y actividades en general de la organización. En cumplimiento de dicha norma y con gran sentido de responsabilidad, se ha elaborado, un año más, esta Memoria, correspondiente al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2022, documento que se convierte en una herramienta que demuestra la transparencia y el trabajo realizado.

Por lo que las personas asociadas o interesados pueden encontrar en esta memoria información relevante según se destaca.

## Informe gestión del Consejo de Administración

- Comisiones y Comités
- Balance Social
- Gestión Integral de Riesgos
- Oficialía de Cumplimiento
- Auditoría Interna



## Gerencia General

### Informes de los departamentos:

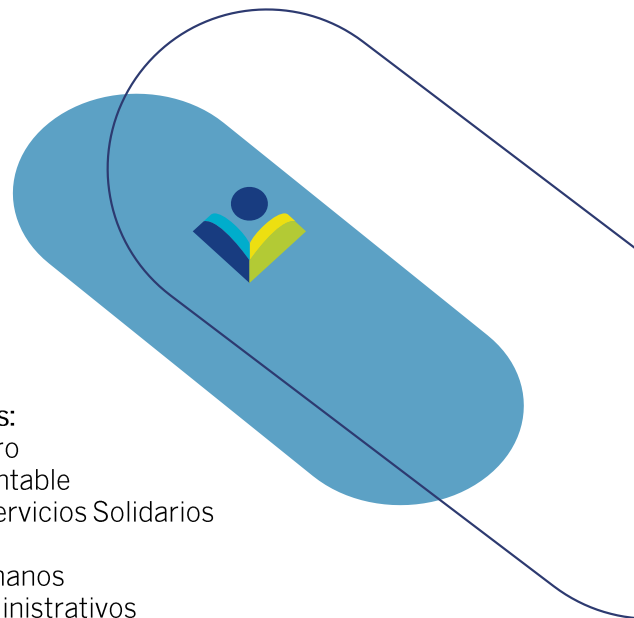
- Departamento Crédito y Cobro
- Departamento Financiero Contable
- Departamento Mercadeo y Servicios Solidarios
- Departamento Negocios
- Departamento Recursos Humanos
- Departamento Servicios Administrativos

### Órganos Sociales:

- Comité de Vigilancia
- Comité de Educación y Bienestar Social
- Tribunal de Elecciones

## Informe de Auditoría Externa

Al contar con políticas de reducción de uso de papel y contar con una certificación de carbono neutral esta memoria al igual que en años anteriores se entrega en formato digital, tanto para su distribución institucional a las personas delegadas, así mismo se encuentra disponible en la página web de la Cooperativa.





# Mensaje de la Presidencia del Consejo de Administración

En el año 2022, COOPEMEP R.L. actuó de una manera responsable, atendiendo no solo lo relativo a la pandemia de COVID, sino a nuevas amenazas, sobresaliendo la no deducción, con la “Ley de usura”, agregando un nuevo ingrediente en la complejidad del accionar del sector cooperativo.

La virtualidad en el desarrollo de las funciones de gran parte de las personas colaboradoras, y de la dirigencia, es un tema habitual, luego de una adaptación necesaria por las medidas sanitarias impuestas por el Ministerio de Salud desde el año 2020.

Rediseño del Plan Estratégico, acorde con el entorno cambiante y el desarrollo de nuevos proyectos, de la mano con la virtualización de las sesiones, eliminación gradual de la impresión de documentos, contando hoy en día con “bandera azul ecológica”. Y este año 2023 con autorización del INFOCOOP, de la digitalización de los libros legales de las actas del Consejo de Administración, Comité de Vigilancia y Comité de Educación y Bienestar Social.

COOPEMEP R.L. tiene como práctica la revisión permanente de todo tipo de recomendación que haya emitido cada una de las auditorías realizadas, acorde con la normativa de supervisión de la SUGEF, así como del seguimiento permanente de los informes de la Auditoría Interna y Auditoría Externa.

El período económico terminado al 31 de diciembre 2022, Ha sido de restricción crediticia, por la nueva regulación, salario líquido y el temor de algunas personas en el endeudamiento ante un año difícil en el mercado de los servicios financieros.

Contamos con reservas legales y voluntarias sumamente robustas, fortaleza de nuestro patrimonio, buena rentabilidad, servicios sociales de calidad, un Balance Social Cooperativo que duplica los excedentes del periodo.

En el cumplimiento del reglamento de idoneidad, entre otros atinentes, toda la dirigencia ha contado con capacitación permanente sobre normas, cumplimiento, riesgos y los deberes para la toma de decisiones.

Es prioridad reconocer el trabajo, la mística y solidaridad de las personas asociadas, delegadas y una dirigencia comprometida con el desarrollo de la Cooperativa, asimismo sobresaliendo el gran equipo humano.

Gracias, a ustedes, asociados, asociadas, personas colaboradoras, proveedores de servicios, organismos de integración cooperativa; a la dirigencia, por la fuerza, transparencia, y compromiso con el juramento de servicio dado a ustedes en el año 2022.

Muchas gracias.

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





## Consejo de Administración

“El Consejo de Administración es un órgano colegiado que recibe la autoridad de la Asamblea General para asumir la dirección de la Cooperativa, bajo dos principios: gestión y control democrático, enmarcados en el cumplimiento de la normativa vinculante, los mandatos de la Asamblea General, así como la razón de ser de la Cooperativa”.



**Carlos Humberto Jiménez Montero**  
**PRESIDENTE**

**Mainor Villalobos Rodríguez**  
**VICEPRESIDENTE**

**Gina Patricia Salas Fonseca**  
**SECRETARIA**

**Juan Carlos Ruíz Carranza**  
**VOCAL I**

**Carlos Rodolfo Siles Meza**  
**VOCAL II**

**Yamileth Cambronero Montero**  
**VOCAL III**

**María del Carmen Marín Miranda**  
**VOCAL IV**

**Kenneth Vargas Cárdenas**  
**SUPLENTE I**

**Ana Lidieth Villalobos Villalobos**  
**SUPLENTE II**



## Informe de labores del Consejo de Administración

En el transcurrir de los años hemos ido trabajando para fortalecer la gestión de la Cooperativa en todas sus dimensiones, la empresarial, la responsabilidad social, la asociativa el compromiso ambiental ejemplo de ello es la puesta en marcha del plan integral en sostenibilidad ambiental, diseñado y ejecutado iniciativas enfocadas en promover en las personas dirigentes, colaboradores, familiares y hasta proveedores, la importancia poner en práctica las acciones que contribuyan a fortalecer las gestiones ambientales en el marco de un estilo de vida organizacional y personal.

Por lo que nuestro enfoque ha estado en ser una cooperativa 100% comprometida en ir reduciendo su huella de carbono a través de distintas acciones de ahí que la obtención de la certificación Carbono Neutral, se suma la obtención de la Bandera Azul Ecológica, en la categoría de Cambio Climático, el galardón de “Empresa distinguida” en eficiencia energética, otorgado por la Compañía Nacional de Fuerza y Luz en el 2022.

El 2022 fue un año cargado de retos en varios aspectos, a nivel nacional e internacional que afectan e impacta de forma directa o indirecta el acciones de la institución, el país se encuentra en recuperación y reactivación económica dados los impactos que causo la pandemia en todos los sectores en particular el sector financiero, indudablemente la guerra en Europa afectando a Ucrania indudablemente encarecen los servicios y ya de nuevo en el contexto costarricense las políticas económicas, dictadas por el banco Central cuyo propósito es reducir la inflación, aumentar las tasas de interés para frenar el aumento de los precios de las materias primas y servicio local, política que ha vendido aplicando aún a la fecha, teniendo como consecuencia

aumento continuo en las tasas de interés impactando directamente distintas entidades financieras con una afectación directa en el caso que nos ocupa de las Cooperativas y residentes costarricenses, aumentando pagos de distintos servicios y encarecen los préstamos, afectando la liquidez y el consumo.

Pese a las retadoras condiciones socioeconómicas mundiales y nacionales, logramos resultados muy positivos, mostrando un crecimiento del 2.09% en activo total al cierre del año 2022; el portafolio de Inversiones en relación con el activo total cerró en un 18.60%, la rentabilidad sobre el patrimonio fue de 3.02% y se cuenta con una morosidad por debajo del promedio del Sistema Financiero Nacional con un 1.27%.

### Dirección Superior Coopemep R. L. Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el primer depositario de la autoridad de la Asamblea General. Es el Órgano Directivo a cuyo cargo está la dirección de la Cooperativa, es el responsable de la estrategia, de la gestión de riesgos, de la solidez financiera o solvencia, de la organización interna y estructura de Gobierno Corporativo, de la fijación de su política general y el establecimiento de los reglamentos para su desarrollo y progreso. Es el responsable de cuanto haga o deje de hacer la Cooperativa.

Ningún aspecto de la administración de la Cooperativa le puede ser ocultado y cuenta con poder de decisión sobre todos los aspectos cuando lo considere conveniente, en el cumplimiento de su función y responsabilidad, bajo el amparo del Estatuto Social, la normativa interna y las leyes vinculantes. (Estatuto Social Coopemep RL. 2022).



## Detalle de la gestión realizada

El Consejo de Administración realizó durante el periodo del 2022 un total de 320 sesiones de integración, ordinarias, extraordinarias y conjuntas. Cabe destacar, además, que las sesiones se llevan a cabo en forma bimodal (virtual y o presencial) lo que permite disminuir considerablemente los costos de gestión, detalle de las sesiones:



- (1) En las sesiones ordinarias participó el Gerente.
- (2) Participaron funcionarios y el Gerente
- (3) En estas sesiones participaron los miembros de los Órganos Sociales.
- (4) Reuniones de comisiones y comités

Como una estrategia que permita cumplir con los objetivos establecidos en el Plan estratégico y el Plan del Consejo de Administración se ha conformado una serie de comités y comisiones de apoyo, así como los comités solicitados por el ente regulador, a saber:

### Comisiones establecidas por Estatuto Social:

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

### Comités según normativa SUGEF:

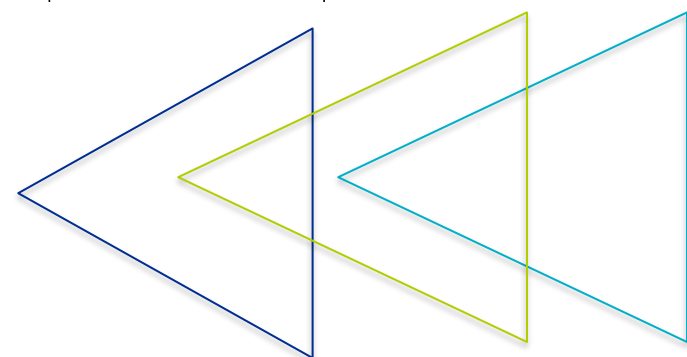
- Comité de Auditoría
- Comité de Cumplimiento
- Comité de Riesgo
- Comité de Tecnologías de Información (TI)

### Comisiones para atender asuntos específicos:

- Comisión Responsabilidad Social
- Comisión Emprendedurismo y Género
- Comisión de Inversiones
- Comisión Calidad - Modelcoop
- Comisión de Estudios
- Comité Institucional de Selección y Eliminación Documental (CISED)
- Comité de Administración de Activos y Pasivos
- Comisión de Salud Ocupacional
- Comité de Continuidad del Negocio

La integración en comités normativos y lo establecido por el Estatuto Social conto con la participación de integrantes del Consejo de Administración, Comité de Vigilancia, Comité de Educación y Bienestar Social, y colaboradores para apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Se elaboraron las presentaciones del Informe de Gobierno Corporativo en las 17 sucursales, con una participación de más de 400 personas asociadas.





## Representación en organismos cooperativos

Coopemep RL. ha logrado una importante participación en puestos de decisión y representación en diferentes órganos cooperativos; así mismo una participación accionaria que complementan las gestiones estratégicas de la cooperativa.

**Carlos Humberto Montero Jiménez:**

- CCC-CA
- CENECOOP
- UNCOSANTOS

**Gina Patricia Salas Fonseca:**

- INFOCOOP
- CNMC

**María del Carmen Marín Miranda:**

- FECOOPSE R.L.

**Kenneth Vargas Cárdenas:**

- FECOOPSE R.L.
- CCC-CA

**Juan Carlos Ruíz Carranza:**

- CENECOOP





## Informe de las acciones realizadas en Comisiones y Comités

### Comisión Administrativa

Para el 2022 la Comisión Administrativa continúa con la labor de verificación de la actualización de la normativa interna y externa solicitando la revisión y alineación de la documentación bajo el esquema anual de la información, cumple con lo establecido y solicitado según Estatuto Social de COOPEMEP R.L. y del Consejo de Administración.

Durante el Ejercicio 2022, este Comité realizó, 41 sesiones ordinarias y 25 sesiones extraordinarias, mediante las cuales: Revisiones de las propuestas de modificaciones y análisis de los siguientes documentos:

- **Políticas:** Compra de Bienes y Servicios, Uso Portal, Manejo del Capital, Manejo y Control de la Liquidez, Asistencia a Actividades en el Exterior, Fijación de Tasas de Interés para Ahorros, Formulación y Participación en otras Empresas, salarial Básica, Grupos de Interés Económico y Política Conflicto de Interés, Presupuesto, Comunicación y Colaboración Interna, Inversiones, Patrimonio Social, Presupuesto,
- **Procedimientos:** Código de Elecciones, Gobierno Corporativo de COOPEMEP R.L. Proceso Educativo, Subsidios Médicos, Reclutamiento y Selección de Personal, Devolución de Capital, Procedimiento de Elaboración de Actas y Comunicación de Acuerdos entre los Cuerpos Directivos y el Tribunal de Elecciones y la Administración.
- **Normativas:** Manual de Cumplimiento, Manual de Riesgos, Manual de Crisis, Manual de Calidad, Manual de Modelcoop, Manual de Puestos, Organigrama, entre otros.
- Revisión Agenda y Estudio de las propuestas Reformas a la normativa de la Asamblea General Ordinaria de delegados, Plan Estratégico y Plan Anual Operativo 2022.
- **Planes:** Salud Ocupacional, Seguridad, Contingencia de Bóveda Central Continuidad de Negocio.

- **Reglamentos de:** Orden para los Cuerpos Directivos Becas para Hijos (as) y Nietos (as) de Asociados (as), Capacitación y Formación de Funcionarios y Dirigentes, Comités de Apoyo de Sucursales, Fondo de Desarrollo, Fondo Mutual, Reglamento General para el Nombramiento de Personas Delegadas y sus Responsabilidades Reglamento de Debates para la Asamblea General, Reglamento de Elecciones para las Asambleas Ordinarias y Extraordinarias, Consanguinidad y Afinidad, Dietas de Cuerpos Directivos, Ética de COOPEMEP R.L., Ética y Disciplina de los Funcionarios, Fondo Mutual, Gastos de Viaje y Transporte, Comisión Editorial, Fondo Contingencia, Fondo de Ayuda Social (FAS), Reglamento de Acreditación de Personas Delegadas a las Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias, Ahorro, Auditoría Interna.
- **Recomendaciones:** Temáticas para las sesiones Conjuntas, Informe de Gobierno Corporativo, establecimiento, Mociones presentadas en la Asamblea, análisis de la Auto calificación de la Gestión de la Cooperativa.

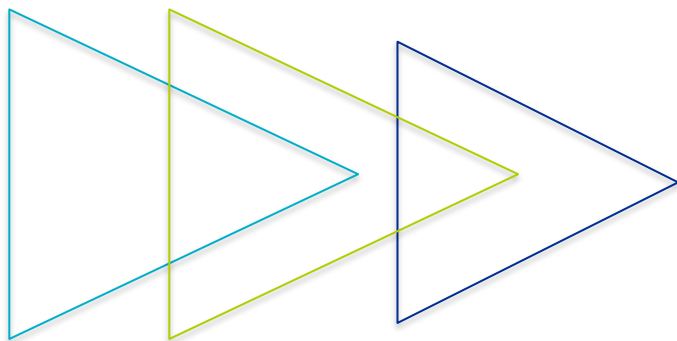




## Comisión de Crédito

La Comisión de Crédito realizó para el periodo 2022, 40 sesiones ordinarias y 07 sesiones extraordinarias se realizaron las siguientes acciones:

- Revisión y aprobación de ajustes a condiciones de financiamientos a grupos de pagaduría y líneas de crédito.
- Conocimiento de acuerdos emitidos por los diferentes Órganos de la Cooperativa.
- Revisión y análisis de solicitudes de restructuración de deuda.
- Revisión y análisis de solicitudes de crédito personal e hipotecario.
- Revisión y recomendación de ajustes a Reglamento y Procedimiento de Crédito.



## Comisión Financiera

La Comisión Financiera sesionó semanalmente, llevando a cabo 45 sesiones ordinarias y 02 sesiones extraordinarias en el periodo 2022. Durante este año, la Comisión ejerció todas y cada una de las funciones y actividades que se hace referencia en las normas legales que regulan la materia. Se recomendó al Consejo de Administración medidas pertinentes y necesarias para mitigar los efectos de la Ley de Usura (salario mínimo) y los efectos colaterales de la pandemia en cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Cooperativa.

Se realizaron entre otras las siguientes acciones:

- ☐ Recomendar modificaciones del presupuesto ordinario y extraordinario al Consejo de Administración.
- ☐ Recomendar el porcentaje del fondo de contingencias para usarse en presupuestos extraordinarios.
- ☐ Analizar en conjunto con la Gerencia en la tercera sesión del mes de noviembre la propuesta del presupuesto ordinario, para el período fiscal siguiente.
- ☐ Recomendar contrataciones al Consejo de Administración de la Cooperativa.
- ☐ Proponer ante el Consejo de Administración modificación de las políticas vinculantes.
- ☐ Análisis de inversiones vs. Presupuesto.



## Comisión Asamblea General

A la Comisión Asamblea le corresponde la organización de todos los aspectos relacionados con la Asamblea General, asambleas regionales y todo lo referente a las publicaciones de la organización. La Comisión Asamblea General realizó 15 sesiones ordinarias y 4 sesiones extraordinarias.

Durante las sesiones realizadas se tomaron acuerdos de recomendación al Consejo referentes a:

- Obsequios para los Delegados y Delegadas.
- Artículos para rifar en Asambleas.
- Lugares para celebración de las Asambleas.
- Listado de invitados a las actividades.
- Propuesta de modificación al Estatuto Social y Reglamentos.
- Revisión y estructuración de la Memoria.
- Actividades culturales y sociales a presentar.

Estas recomendaciones se realizaron con base en acuerdos de las diferentes subcomisiones: Memoria, Regalos, Estatuto y Reglamentos, así como Asuntos Sociales, las cuales se conformaron con miembros de esta Comisión, reforzada con otras u otros dirigentes del Consejo de Administración. Luego de cada Asamblea respectiva, se procede con un análisis de fortalezas y debilidades de dicha Asamblea, mediante la aplicación de la estrategia FODAR realizados por todos los cuerpos directivos y la Administración, que permita obtener información relevante para mejorar las actividades siguientes.

## Comisión de Auditoría

El Comité de Auditoría, realizó 11 sesiones ordinarias de la Comisión y 5 sesiones extraordinarias de la Comisión, este Comité es parte integral del sistema de control interno de la cooperativa y ejerce sus funciones de asistir al Consejo de Administración en sus responsabilidades de vigilancia, monitoreo y valoración de la efectividad de:

- El 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
- El cumplimiento de los objetivos institucionales

Se emitieron ciento cinco informes que generaron ciento veintitrés 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.

La crisis económica, cambios a nivel normativo por el ente supervisor, así como leyes que han afectado la operativa interna y la recaudación de dinero vía planillas, fueron los indicios de que el entorno empresarial y de riesgos también sería complejo e incierto en el 2022 y a futuro. Además, las tensiones comerciales y geopolíticas, el resurgimiento de deudas, la disrupción tecnológica, el elevado riesgo cibernético, el escrutinio regulatorio, así como ciertas iniciativas públicas hicieron que los retos para la cooperativa fueran aún mayores.

Por 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.



## Comité de Cumplimiento

En cumplimiento a lo establecido en 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, nombra de forma permanente un órgano de 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, quien reporta directamente al Consejo de Administración, se ejecutaron 12 sesiones ordinarias y 2 sesiones extraordinarias, acciones realizadas en el marco de la normativa vinculante:

1- Seguimiento trimestral al Plan Anual Operativo de la Oficialía de Cumplimiento, calificación anual de 98% de cumplimiento en el 2022.

2- Centro de Información Conozca su Cliente – CICAC Expediente Único para el Sector Financiero Normativa SUGEF 11-21:

- ✓ Entrada en vigor en julio 2022.
- ✓ Seguimiento mensual en las sesiones del Comité de Cumplimiento con solicitud de planes de acción para mejorar el indicador.
- ✓ 1.736 gestiones al cierre de setiembre 2022.

3- Actualización de datos: Seguimiento y ajuste de los procesos existentes y sobre la gestión realizada para la inclusión de personas asociadas en el Centro de Información Conozca su Cliente – CICAC como:

- ✓ Mejora del proceso.
  - ✓ Nuevos métodos evaluados.
  - ✓ Requisitos mínimos para la persona asociada.
- 4- Seguimiento a las Capacitaciones en Prevención de la Legitimación de Capitales brindadas por Oficialía de Cumplimiento.
- ✓ Personas Colaboradoras.
  - ✓ Jefaturas de departamento.
  - ✓ Miembros de los Cuerpos Directivos.
  - ✓ Personas delegadas y delegados (Asamblea de la Cooperativa).

Todas las Capacitaciones que se realizan son diferenciadas de acuerdo con las responsabilidades y la exposición al riesgo.



## Comité de Riesgos

El Comité de Riesgos es un Comité de apoyo al Consejo de Administración y la Administración activa de la Cooperativa en materia de riesgos, trabaja de la mano con el Departamento de Gestión Integral de Riesgos en la valoración y monitoreo de los diferentes riesgos a los que está expuesta la entidad. Su principal función es de 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 de decisiones oportuna considerando la naturaleza, complejidad, y volumen de operaciones. En el periodo 2022, se realizaron 12 sesiones extraordinarias.

Basados en las atribuciones y funciones que le competen al Comité de Riesgos, durante el periodo 2022 se realizaron las siguientes actividades:

- ☐ 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)
- ☐ Valoración de nuevas metodologías y herramientas a incorporar en el marco de gestión de los diferentes riesgos.
- ☐ Actualización, monitoreo y seguimiento a los KRI'S definidos en la declaración de apetito de riesgos de Coopemep RL.
- ☐ Recomendar al Consejo de Administración la aprobación de la actualización de las diferentes metodologías para la gestión de riesgos.
- ☐ Seguimiento constante del comportamiento de las principales variables macroeconómicas y su posible impacto en la Cooperativa.
- ☐ Análisis de los cambios normativos propuestos y su impacto en la entidad.
- ☐ Análisis de situaciones de mercado o nuevas directrices y su impacto en la Cooperativa.
- ☐ Monitoreo, revisión y recomendación al Consejo de Administración de los excesos en los límites y propuestas de planes de acción.
- ☐ Monitoreo constante de las exposiciones a riesgos y contraste de dichas exposiciones frente a los límites y alertas tempranas aprobados por el Consejo de Administración y acatarlos acorde al apetito de riesgos de la Cooperativa.
- ☐ Actualización de manuales, políticas, metodológicas y procedimientos de los riesgos que se gestionan en la Cooperativa.
- ☐ Recomendar acciones dirigidas a la Administración, con el fin de gestionar en forma preventiva los diferentes riesgos que se gestionan.
- ☐ 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.
- ☐ 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 riesgos.
- ☐ Conocer y recomendar al Consejo de Administración para su aprobación, los resultados de la Informe de Atestiguamiento Razonable Independiente sobre los Aspectos Indicados en el Acuerdo SUGEF 02-10.
- ☐ Recomendar al Consejo de Administración la aprobación del autodiagnóstico del departamento de Gestión Integral de Riesgos para el año 2022.



## Comité Tecnologías de la Información

El Comité de Tecnología de la Información y el Departamento de TI, realizó 12 sesiones ordinarias, se han venido atendiendo las necesidades de la institución con criterios de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestaria; así como con políticas y normas enmarcadas dentro de eficiencia y eficacia para de esta forma coadyuvar en la coordinación de los servicios informáticos, mediante este comité que la Cooperativa impulsa el Desarrollo Tecnológico, con la finalidad de crear un instrumento esencial en el soporte de los procesos de Negocio de la entidad y de esa forma generar valor a los servicios que se prestan, así como el manejo de la información que se genera en las diferentes áreas de la entidad.

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

Según las atribuciones con las que cuenta el Comité de Tecnologías de Información para su funcionamiento, la labor de este Comité durante el año 2022 se resume de la siguiente forma:

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

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

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:

- Revisión del Plan Estratégico de TI
  - Aprobación de paquetes de comunicación propuestos por el Departamento de TI para al año 2022.
  - Validación del cumplimiento de funciones del comité de TI
  - Presentación de Informe de labores del Departamento de Tecnologías de información para el año 2022.
  - Rendición de cuentas y evaluaciones de las propuestas de TI aprobadas por el comité en el año 2021.
  - Aprobación de los niveles de capacidad de TI e indicadores del Marco de Gestión de TI para el año 2022.
  - Aprobación de la propuesta del Plan anual de Seguridad Informática.
  - Renovación del “Contrato anual de servicios de consultoría y acompañamiento para el mantenimiento de las actividades de gobierno de tecnología de información”.
  - Revisión Propuesta para Renovación de Contrato de Mantenimiento de Licenciamiento Oracle.
  - Atención, revisión y trámite de Propuesta de Adquisición de Software para Monitoreo de Redes y Estaciones de Trabajo 2022.
  - Atención, revisión y trámite de Propuesta de Renovación de Software de Mesa de Ayuda de Tecnologías de Información 2022.
  - Atención, revisión y trámite de Propuesta Renovación de Equipos usuario final 2022(contratos leasing).
  - Atención, revisión y trámite de Propuesta para Renovación de Contrato de Licenciamiento Microsoft Anual.
  - Atención, revisión y trámite de Renovación de contratos:
    - ✓ Mantenimiento Preventivo UPS y Aires del Centro de Datos
    - ✓ Monitoreo Integral de la Plataforma Tecnológica
    - ✓ Alquiler enlaces inalámbricos
    - ✓ Software de Seguridad (Antivirus)
    - ✓ Garantías Infraestructura de Seguridad
    - ✓ Outsourcing Oficial Seguridad de la Información
    - ✓ Soporte de Redes y Telefonía



## Comité Tecnologías de la Información Comité de Responsabilidad Social

- Atención, revisión y trámite de Propuesta para la renovación de la Infraestructura de Servidores y almacenamiento de los dos Centros de Datos de la Cooperativa.
- Presentación de partes interesadas de TI y sus responsabilidades.
- Aprobación de informe de mejora continua de entrega de beneficios de TI año 2022.
- Presentación de evaluación de la posición de TI año 2022.
- Aprobación de informe anual del gobierno de TI año 2022.
- Informes periódicos respecto al avance en las acciones definidas en el plan de acción de la Auditoría Externa de SUGEF.
- Información sobre envío exitoso del perfil tecnológico de Coopemep R. L.
- Presentación de resultados obtenidos en Autoevaluación de la Gestión de TI remitida a la SUGEF junto con resultados de la Gestión del Negocio.
- Presentación periódica de los principales indicadores de Gestión del Departamento de Tecnologías de Información a los miembros del Comité de TI.

La Comisión de Responsabilidad Social vela por la aplicación del Reglamento de Responsabilidad Social, Reglamento Ayuda Social FAS, R-GR-CD-12 Reglamento Fondo Mutual y P-GR-CD-01 Procedimiento de donaciones, además, se contribuye a la sana administración de los recursos económicos de los fondos, realizando el análisis de situaciones especiales socioeconómicas de las personas asociadas.

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 se realizaron 12 sesiones ordinarias y 3 sesiones extraordinarias, trabajo en el marco del fortalecimiento de los valores del cooperativismo, como lo son: solidaridad, ayuda mutua, equidad y compromiso con la comunidad, permitiendo cuantificar el accionar social de la Cooperativa y su impacto en el entorno, se realizaron en sesiones de trabajo se ejecutaron diferentes acciones:

- Análisis de casos especiales para su aprobación y/o ratificación por parte del Consejo de Administración.
- Seguimiento oportuno a recomendaciones y acuerdos emitidos por los diferentes cuerpos directivos y otras Comisiones o Comités, dirigidos a esta Comisión.
- Se veló por la sostenibilidad económica del Fondo Mutual y el Fondo de Ayuda Social. Cabe mencionar que la Comisión ha gestionado acciones estratégicas que han conllevado a una sostenibilidad exitosa y equitativa de los recursos asignados.
- Revisión periódica de los Reglamentos que nos competen (Responsabilidad Social, Fondo Ayuda Social, Fondo Mutual y Procedimiento de Donaciones) así como los formularios; con la finalidad de proponer las modificaciones que se consideren necesarias.
- Recomendación de acciones de Impacto Social dirigido a los diferentes sectores y las áreas de influencia de las sucursales.



## Comité Emprendedurismo y Género

La Comisión de Emprendimiento, Género y Editorial continúa con el propósito de trabajar con niños y jóvenes cooperativistas asociados a una cooperativa estudiantil, por lo que este año se trabajó principalmente en la capacitación y formación a través de herramientas virtuales de comunicación, organizadas por el Área de Emprendedurismo, en coordinación al Departamento de Gestión de Empresas y Educación Cooperativa (DGEEC) del Ministerio de Educación Pública (MEP). Se realizaron 12 sesiones ordinarias y 1 sesión extraordinaria.

Se brindó, principalmente el acompañamiento de manera virtual. Sin embargo, en acciones coordinadas entre esta Comisión y el Área de Emprendedurismo, se logró realizar capacitaciones virtuales importantes.

Se brindaron temas significativos a diferentes personas asociadas a COOPEMEP R.L. tales como:

- ☐ Cómo identificar una idea de negocio.
- ☐ Construir con Democracia el Desarrollo Económico de las Cooperativas.
- ☐ Comunicación Inclusiva Cooperativa.
- ☐ Valor Cooperativo.

En el 2022 se logró participar en la inauguración, cierre, calificaciones de stand y de las exposiciones de Planes de Negocios de jóvenes emprendedores tanto cooperativistas como Incubadoras en la EXPOJOVEM de manera virtual.

Dentro de los Proyectos que se analizaron fueron:

- ☐ Charlié s Hotel Luna y Río- COOPEDERO.
- ☐ Koi- COOPEBENDICIONES.
- ☐ Promotora de Eventos-COOPEPROE.
- ☐ Coffe Ti-COOPEINVULASCAÑAS.
- ☐ E cooperativa-COOPESTEC.

En el tema de Género, en las capacitaciones impartidas se logró una participación amplia de mujeres para ayudarles a salir adelante con sus emprendimientos, así como en las capacitaciones para los asociados y docentes de las cooperativas estudiantiles la participación de las mujeres es excelente y se les brinda desarrollo de ideas productivas.

Dentro de las acciones de la Comisión se establece la parte de Editorial, la cual trabajó:

- 1- En la elaboración de los calendarios doble propósito, triángulo y cuadernos corporativos, con el tema específico de Fortalecimiento de Marca, con el logo en los colores estipulados en el libro de marca de COOPEMEP R.L.
- 2- En resaltar los valores y principios cooperativos como esencia vivencial de la base asociativa.
- 3- Dar a conocer los servicios, alianzas, certificaciones y beneficios que ofrecemos a nuestras personas asociadas.

Se conoció y revisó los informes mensuales de Cooperativas Estudiantiles y se tomó acuerdos que se elevaron al Consejo de Administración para su ejecución.

Se brinda 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:

Se promovió el desarrollo de temas enfocados a los líderes cooperativistas, con una participación de 324 líderes:

- Cooperativismo, ahorro, valores para los líderes cooperativos.
- Valores, principios e importancia del ahorro para líderes cooperativistas.
- Cooperativismo, valores, principios e importancia de ahorrar para líderes cooperativistas.
- Líderes emprendedores cooperativos.



## Comisión de Inversiones

La Comisión de inversiones es responsable por 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. Se realizaron 12 sesiones ordinarias, no se realizaron sesiones extraordinarias

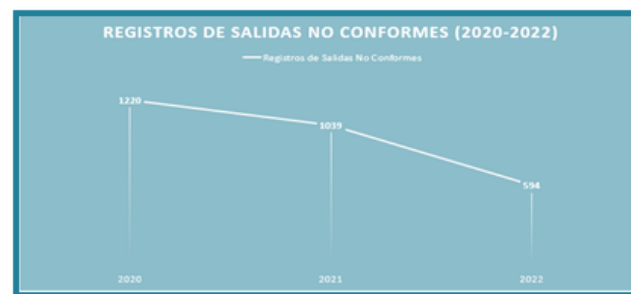
Las acciones realizadas para el periodo 2022 se destacan las siguientes:

1. Valoración y control de las inversiones, revisión de indicadores financieros y tasas pasivas para recomendar las variaciones de tasas y la valoración de rendimientos.
2. Proponer al Consejo de Administración la política de inversiones para la gestión del portafolio de inversiones de la Cooperativa.
3. Presentar al Consejo de Administración un informe mensual del estado del portafolio de inversiones.
4. Seguimiento a los informes del portafolio de inversiones (rendimientos, duraciones, ganancias, valor en resto. Revisar y aprobar, al menos una vez al año, la política y los procedimientos requeridos para la ejecución de las inversiones.
5. Evaluar semestralmente a los Puestos de Bolsa y Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión que se encuentran autorizados, en aspectos como: i. Calificación II. Tiempos de Velar porque se incluya en 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. respuesta III. Rendimientos (Variaciones) IV. Servicio para la entidad

## Comisión de Calidad-Modelcoop

La Comisión Calidad y Modelcoop brinda el seguimiento, cumplimiento y apoyo a los sistemas de gestión certificados por la Cooperativa, contribuir con el fortalecimiento de la mejora continua y promover acciones y educación ambiental y sostenible. Se llevaron a cabo un total de 12 sesiones ordinarias, se realizaron 5 sesiones extraordinarias en el periodo 2022.

Seguimiento y control mensual de las Salidas No Conformes por parte de Calidad y Área de Negocios donde logramos ver una mejora en la disminución de Salidas No conformes en comparación a los años anteriores.



Revisión y resultados sobre las principales incidencias operativas detectadas en el proceso de Contraloría, se ejecutaron acciones por parte del área de negocios para minimizar los porcentajes de error de los productos y servicios ofrecidos.

Se promovieron en las comisiones propuestas de oportunidades de mejora en los procesos con enfoque de autogestión para la optimización de los productos a través del análisis de cargas de trabajo y recomendaciones por parte de Gestión de la Eficiencia que permitan el aprovechamiento del tiempo y mejorar las condiciones.



## Comisión Calidad-Modelcoop



Logramos la coordinación, planificación y seguimiento en la ejecución de las verificaciones internas y externas de los Sistemas de Gestión de la Cooperativa y alcanzamos a conseguir los reconocimientos de las certificaciones en el periodo 2022.

Se abordó el seguimiento para la actualización a los Sistemas de Documentación de la Cooperativa promoviendo las reducciones en la desactualización de los documentos.

Gestionamos acciones y charlas de educación ambiental hacia los colaboradores que permitan tener mayor conciencia del impacto ambiental que generan.

## Comité de Proyectos e Iniciativas

- Se ejecutaron 12 sesiones ordinarias, una por mes, el Comité se encuentra integrado por colaboradores, Líderes o Responsables de Proyectos, Gerencia y Directivos, responsables de velar y aprobar el desarrollo de las iniciativas o proyectos. Se muestran avances de manera ejecutiva, sobre los Proyectos e iniciativas estratégicos asignados y priorizados, que estén activos en su ciclo de vida.
- Entrega del desarrollo de la Iniciativa SINPE Móvil (apoyo), colocando en producción y estando activa desde junio 2022
- Se separa del comité la sección de Cygnus para poder brindarle un seguimiento focalizado y efectivo, con acciones tangibles y activas para la resolución y efectividad en la resolución, en el comité de muestra un resumen de la situación y se elevará un tema en caso de requerirse.
- Se culmina el apoyo a la reingeniería al proceso de Nuevos productos, servicios, canales y sistemas, permitiendo estandarizar y eficientizarlo.
- Sinergia para alinear la Estrategia de la Cooperativa con los PAOS y de esta manera tener la visión clara y precisa del enfoque del esfuerzo.
- Con el apoyo de la Gerencia y Jefaturas se realiza la priorización de los proyectos e iniciativas a desarrollar (utilizando herramientas semiautomatizadas y con disminución de criterios personalizados) para direccionar el camino a recorrer de manera estratégica.
- Se avanza considerablemente en el proyecto de Tarjeta de Crédito, colocándolo en producción, son su lanzamiento oficial y activación en el mercado local, adicional del enfoque al cierre de este.



## Comisión de Estudios

Le corresponde 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, Se llevaron a cabo 12 sesiones ordinarias, se llevó a cabo 2 sesión extraordinaria las acciones realizadas son las siguientes:

- Revisar, analizar y recomendar la aprobación o no de las solicitudes de beca.
- Revisar, administrar y controlar el presupuesto designado.
- Confeccionar, actualizar y revisar los expedientes de becarios.
- Revisar y actualizar periódicamente el Reglamento de Capacitación y Formación de Colaboradores y Dirigentes, así como el contrato de beca de estudios.
- Dar seguimiento al cumplimiento del Programa de Estudios del becario.
- Recomendar la apertura de cuentas por cobrar a becarios por incumplimiento en lo establecido en el Reglamento de Capacitación y Formación de Colaboradores y Dirigentes, según corresponda.
- Reconocimiento al becario por cumplimiento de programas de estudio.
- Especificar los detalles, alcances y limitaciones de apoyo, así como los requisitos previos para poder optar por el beneficio de beca.

## Comité Selección y Eliminación Documental

La figura del Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos; se establece en la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos y su Reglamento, Se realizaron 08 sesiones ordinarias, no se realizaron sesiones extraordinarias.

Se trabajó en la actualización de la segunda versión de la tabla de plazos perteneciente a veintiún áreas de la Cooperativa, siendo estas:

- |                        |                        |
|------------------------|------------------------|
| • Auditoría Interna    | • Proyectos            |
| • Cumplimiento         | • Cal Center           |
| • Recursos Humanos     | • Servicios Solidarios |
| • Contabilidad         | • Emprendedurismo      |
| • Canales Electrónicos | • Cobros               |
| • Sucursales           | • Crédito              |
| • Dirigencia           | • Soporte Técnico      |
| • Servicios Generales  | • Desarrollo           |
| • Gestión Documental   | • Mercadeo             |
| • Sistemas de Gestión  | • Control Interno      |
| • Seguridad            |                        |

Las cuales fueron aprobadas por el dueño del proceso, el CISED y el asesor legal de la Cooperativa, así mismo, este Comité dio seguimiento a varias eliminaciones de documentos que se realizaron durante el año y a la actualización de la normativa que compete al comité.



## Comité de Activos y Pasivos

El Comité de Activos y Pasivos le corresponde 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.

Se realizaron 11 sesiones ordinarias, no se realizaron sesiones extraordinarias, le correspondió entre otros:

- ❑ Análisis de indicadores de alerta temprana establecidos en el plan de contingencia de liquidez del 2022.
- ❑ Análisis del estado de la liquidez de la Cooperativa del 2022.
- ❑ Participar en los grupos de trabajo, en los cuales sea requerido, para desarrollar actividades específicas.
- ❑ Presentar ante el pleno del Comité, las propuestas que se consideren convenientes, así como informar sistemáticamente los resultados y avances en los trabajos de los grupos de trabajo en que participen y/o que tengan representatividad.
- ❑ Atender los acuerdos que se establezcan en el CAAP.
- ❑ Mantenerse debidamente informado sobre la normativa vigente y en consulta relacionada con las entidades financieras del país.
- ❑ Asistir a las sesiones ordinarias y extraordinarias del CAAP cuando sean convocados.
- ❑ Justificar sus ausencias ante la secretaría técnica del CAAP, las mismas podrán realizarse telefónicamente o correo electrónico.
- ❑ Guardar la discreción de la información de su conocimiento producto del ejercicio de sus funciones en el CAAP para obtener un beneficio o de terceros.
- ❑ Velar por el fiel cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Reglamento de Orden y del Comité.

## Comité de Continuidad del Negocio

Este Comité es el órgano del Gobierno de Continuidad del Negocio encargado de apoyar la gestión de la continuidad del negocio y velar por el cumplimiento de todo lo dispuesto para estos efectos. Se realizaron 12 sesiones ordinarias, no se realizaron sesiones extraordinarias para el periodo 2022.

Basados en las atribuciones y funciones que le competen al Comité de Continuidad del Negocio, durante el periodo 2022 se realizaron las siguientes actividades:

- Revisión del informe de labores del Comité de Continuidad 2021.
- Seguimiento a planes de acción y mitigación de los riesgos de continuidad del negocio.
- Se conoció y se dio seguimiento al análisis de resultados del plan anual de pruebas de continuidad del negocio, Tecnología de Información y contingencia de liquidez.
- Seguimiento al análisis de resultados del plan anual de capacitación, concientización y difusión de continuidad del negocio 2022.
- Participación en las capacitaciones del plan de capacitación y concientización de continuidad del negocio 2022.
- Seguimiento a la gestión de proveedores críticos.
- Se participó en el análisis de los incidentes de continuidad del negocio presentados.
- Aprobación del Reglamento para la activación de los servicios establecidos en el convenio de cooperación entre COPEMEP R.L, COPEMÉDICOS R.L y COPEAYA R.L.
- Se validaron las nuevas versiones de los documentos relacionados al proceso, tras las revisiones realizadas a los mismos.
- Seguimiento a la actualización de personal crítico.



## Comisión de Salud Ocupacional

La Comisión de Salud Ocupacional vela 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.

Se realizaron 09 sesiones ordinarias, no se realizaron sesiones extraordinarias.

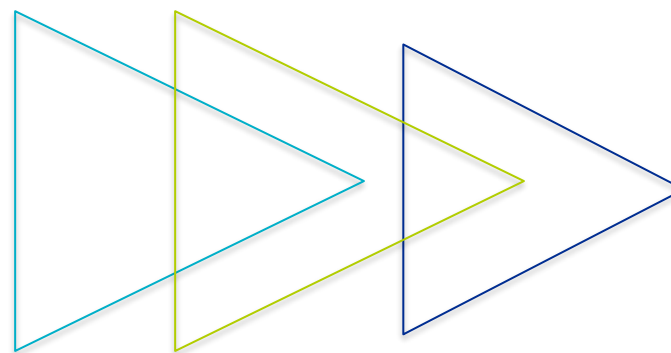
En las sesiones del año 2022 se realizaron las siguientes actividades:

- ☐ Colaboración en 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.
- ☐ Velar por las condiciones de riesgo y comunicar a los responsables para la atención y corrección de estas.
- ☐ Donación y compra de equipo para el bienestar físico y mental de los colaboradores (consultorio médico, área recreativa, brigada, regalías).
- ☐ Actualización del Reglamento interno de la Comisión de Salud Ocupacional.
- ☐ 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.
- ☐ Solicitud de las estadísticas de vacunación contra la Covid-19 al área de Salud Ocupacional.
- ☐ Colaborar en la organización de actividades de información y motivación sobre la prevención de los riesgos laborales.

## Comisión de la Evaluación para la Idoneidad

Le corresponde a esta comisión coordinar el procedimiento de evaluación de los integrantes del Consejo de Administración, la Alta Gerencia y Comités de Apoyo. Se realizaron 05 sesiones ordinarias, no se realizaron sesiones extraordinarias, acciones llevadas a cabo:

- ☐ Revisión de informe de resultados de evaluación del periodo 2021.
- ☐ Revisión informe de Auditoría Externa-acuerdo SUGEF 22-18
- ☐ Actualización de documentos internos de Idoneidad.
- ☐ Seguimiento a las recomendaciones de la Auditoría Externa 2021.
- ☐ Atención de acuerdos del Consejo de Administración.
- ☐ Selección de la firma auditora SUGEF 22-18-periodo 2022
- ☐ Aplicación, seguimiento e informe de la aplicación de las evaluaciones de Idoneidad.





# 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

AL 31 DE DICIEMBRE 2021 AL 31 DE DICIEMBRE 2022

### Principios Cooperativos

#### **Principio II. CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS ASOCIADOS** **PARTICIPACIÓN EN ASAMBLEAS**

|                                                                             |                   |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| 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 | 0                 | 232               |
| Personas asociadas presentes en Asamblea Ordinaria                          | 0                 | 232               |
| Inversión en Asamblea Ordinaria                                             | 446 712           | 63 790 397        |
| Inversión en Reuniones Regionales                                           | 12 257 920        | 14 110 231        |
| <b>Total de inversión</b>                                                   | <b>12 257 920</b> | <b>77 900 628</b> |

#### **ACCESO A CARGOS DIRECTIVOS Y ELECTORALES**

|                                   |        |        |
|-----------------------------------|--------|--------|
| <u>Consejo de Administración:</u> | 8      | 9      |
| Hombres                           | 6      | 5      |
| Mujeres                           | 2      | 4      |
| Plaza Vacante                     | 0      | 0      |
| <br><u>Comité de Vigilancia:</u>  | <br>5  | <br>5  |
| Hombres                           | 1      | 3      |
| Mujeres                           | 4      | 2      |
| <br><u>Comité de Educación:</u>   | <br>5  | <br>5  |
| Hombres                           | 1      | 1      |
| Mujeres                           | 4      | 4      |
| <br><u>Tribunal Electoral:</u>    | <br>3  | <br>3  |
| Hombres                           | 2      | 2      |
| Mujeres                           | 1      | 1      |
| <br>Total Hombres                 | <br>10 | <br>11 |
| Total Mujeres                     | 11     | 11     |

**Principio III. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS**

|                                                             |                       |                       |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Excedentes netos del período.                               | 1 008 610 119         | 1 165 653 013         |
| <b>Ayudas de Bienestar Social</b>                           |                       |                       |
| Subsidio Médico                                             | 88 084 886,65         | 53 820 000,00         |
| Subsidio en caso especial                                   | 21 239 387,89         | 7 210 500,48          |
| Becas para hijos / nietos de asociados                      | 39 240 000,00         | 30 780 000,00         |
| <b>Fondos creados por Asamblea</b>                          |                       |                       |
| Fondo de Ayuda Social Fas 1                                 | 137 826 190,84        | 55 080 000,00         |
| Fondo de Ayuda Social Fas 2-Exámenes médicos y cirugías.    | 97 599 455,09         | 88 002 816,44         |
| Fondo de Mutua                                              | 140 275 000,00        | 107 625 000,00        |
| <b>Fortalecimiento Institucional</b>                        |                       |                       |
| Reservas de Educación                                       | 88 909 274,04         | 95 758 939,55         |
| Reservas de Bienestar Social                                | 154 929 481,60        | 141 730 668,00        |
| Fondo de Contingencia                                       | 1 065 906 148,24      | 1 317 361 239,00      |
| Reserva Legal.                                              | 181 950 429,00        | 109 209 426,00        |
| Reserva de Fortalecimiento Patrimonial                      | 181 950 429,00        | 109 209 426,00        |
| <b>Cierre anual de Capital Social y Fondo de Desarrollo</b> |                       |                       |
| FODE                                                        | 470 623 821,27        | 434.686.738,94        |
| Capital Social                                              | 18 861 829 275,52     | 18 945 459 529,01     |
| <b>Devoluciones de Capital Social y Fondo de Desarrollo</b> |                       |                       |
| FODE                                                        | 84 344 950,27         | 119.475.644,46        |
| Capital Social                                              | 2 007 709 375,32      | 1.870.243.770,00      |
| <b>Otros:</b>                                               |                       |                       |
| Donaciones                                                  | 1 710 525,92          | 1 939 148,84          |
| <b>TOTAL PARTICIPACIÓN ECONÓMICA</b>                        | <b>23 473 853 830</b> | <b>20 971 376 193</b> |

**Principio IV. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA**

|                                       |                       |                       |
|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Inversión y asesorías en Riesgos      | 10 507 123,90         | 46 086 519,60         |
| Inversión y asesorías en Cumplimiento | 3 565 084,00          | 4 274 230,50          |
| Inversión y asesorías en TI.          | 22 920 368,94         | 29 159 010,28         |
| Inversión y asesoría en Modelcoop     | \$6670                | \$6600                |
| Inversión y asesoría en Calidad       | 0                     | -                     |
| Inversión y asesorías externas.       | 189 637 524,25        | 121 671 619,66        |
| Aportes a la SUGEF.                   | 5 789 532,88          | 6 466 393,40          |
| <b>TOTAL INVERTIDO</b>                | <b>232 419 633,97</b> | <b>207 657 773,44</b> |

**Principio V. EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN****CANTIDAD DE PERSONAS CAPACITADAS**

|                                                               |     |     |
|---------------------------------------------------------------|-----|-----|
| Becas otorgadas a funcionarios y dirigentes                   | 59  | 53  |
| Becas otorgadas a hijos y nietos de asociados                 | 218 | 199 |
| Capacitaciones ( Reserva de Educación)                        | 11  | 9   |
| Funcionarios graduados con beca Cenecoop. (40% del 2,5% exc.) | 2   | 4   |
| Capacitaciones brindadas al personal                          | 110 | 203 |
| Capacitaciones brindadas a personas asociadas.                | 237 | 630 |
| Capacitaciones brindadas a cuerpos directivos                 | 12  | 12  |

**MONTO INVERTIDO EN CAPACITACIONES**

|                                                |                   |                   |
|------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| Becas otorgadas a funcionarios                 | 9 040 656,90      | 9 480 368,70      |
| Becas otorgadas a hijos y nietos de asociados  | 39 240 000        | 30 780 000,00     |
| Capacitaciones brindadas al personal.          | 33 557 417        | 37 244 747        |
| Capacitaciones brindadas a personas asociadas. | 7 799 326         | 7 197 360,00      |
| Capacitaciones brindadas a cuerpos directivos  | -                 | -                 |
| <b>TOTAL MONTO INVERTIDO</b>                   | <b>89 637 400</b> | <b>84 702 476</b> |

**MONTO INVERTIDO EN INFORMACIÓN**

|                                        |                |                |
|----------------------------------------|----------------|----------------|
| TOTALES (GASTO PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD) | 114 806 398,48 | 223 801 250,00 |
|----------------------------------------|----------------|----------------|

**Principio VI. COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS**

|                                                                     |        |        |
|---------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| Participación en otros órganos de integración                       | 6      | 4      |
| Representantes en el INA                                            | 1      | 0      |
| Representantes Banco Popular y de Desarrollo Comunal                | 3      | 0      |
| Cantidad de Cooperativas Estudiantiles                              | 219    | 226    |
| Cantidad de estudiantes asociados a las Cooperativas Estudiantiles. | 29 646 | 30 156 |

**APORTES POR LEY Y/O AFILIACIÓN**

|                                     |                    |                   |
|-------------------------------------|--------------------|-------------------|
| Cant. de Donaciones.                | 36                 | 24                |
| CANAES                              | 10 000             | 10 000,00         |
| CATSA                               | 5 516 999          | 5 516 999,00      |
| CCC-CA                              | 6 205 409          | 4 439 120,00      |
| CENECOOP R.L. (Aporte por Ley 2,5%) | 39 194 199         | 32 030 942,00     |
| CONACOOOP                           | 15 677 679         | 8 381 112,00      |
| COOPESEC                            | 20 000             | 20 000,00         |
| COOSEGUROS                          | 4 230 000          | 4 230 000,00      |
| Federación FECOOPSE                 | 26 305 295         | 22 841 151,00     |
| HOTEL DEL SUR                       | 2 000 000          | 2 000 000,00      |
| SCL SOCIEDAD COOPERATIVA R.L.       | 100 503 127        | -                 |
| UNACOOOP R.L.                       | 5 938 840          | 8 129 396,00      |
| URCOOPA R.L.                        | 877 000            | 2 566 299,00      |
| URCOGUA R.L.                        | 640 000            | 540 000,00        |
| UNCOSANTOS R.L.                     | 600 000            | 500 000,00        |
| UNCOOSUR                            | 700 000            | 500 000,00        |
| <b>TOTAL INVERTIDO EN APORTES</b>   | <b>208 418 547</b> | <b>91 705 019</b> |

**Principio VII. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD**

|                                       |              |              |
|---------------------------------------|--------------|--------------|
| Donaciones a instituciones educativas | 1 710 525,92 | 1 047 420,97 |
| Gestión Ambiental                     | 3 825 787    | 2 637 979    |

|                                          |                  |                  |
|------------------------------------------|------------------|------------------|
| <b>Total compromiso con la comunidad</b> | <b>5 536 313</b> | <b>1 047 421</b> |
|------------------------------------------|------------------|------------------|

**Empleo generado según género:**

|         |    |     |
|---------|----|-----|
| Hombres | 95 | 96  |
| Mujeres | 97 | 107 |

**UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS**Captación de recursos

|                                     |                   |                   |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------|
| Ahorro a la Vista                   | 2 970 392 240,56  | 2 867 641 293,34  |
| Ahorro a plazo fijo                 | 2 201 028 585,24  | 1 798 714 064,63  |
| Certificados de Ahorro Cooperativo. | 45 795 927 057,61 | 45 233 163 971,83 |

Créditos otorgados

|                                             |                |                   |
|---------------------------------------------|----------------|-------------------|
| Crédito personal                            | 19 544 006 294 | 30 816 690 142,61 |
| Crédito hipotecario                         | 12 533 710 148 | 11 776 571 369,10 |
| Crédito refundición                         | 55 483 256 896 | 44 580 898 797,80 |
| Crédito sobre aportes-inversiones           | 1 400 115 187  | 1 683 976 726,96  |
| Crédito Capital de Inversión (Microempresa) | 108 048 656    | 329 313 119,38    |
| Total de créditos otorgados                 | 12 621         | 11 222            |

|                                                            |                          |                          |
|------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>TOTAL DE RECURSOS QUE SE DESTINAN AL BALANCE SOCIAL</b> | <b>24 022 123 644,81</b> | <b>21 434 389 509,93</b> |
|------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|



## Fiscalización, Control y Auditoría Informe de Gestión Integral de Riesgos

A lo largo de los años el proceso de Gestión Integral de Riesgos ha venido adquiriendo mayor nivel de madurez e importancia en las organizaciones en el mundo y sin duda en los años recientes se han presentado circunstancias que llevan a transformar y profundizar la forma de abordar los riesgos.

El año 2022 nos planteó grandes e importantes desafíos desde la gestión de riesgos con efectos desencadenados de entornos geopolíticos en movimiento en el mundo, economías en proceso de recuperación para la mayoría de los países, sociedades adaptándose a nuevos cambios posterior a la pandemia y conflictos bélicos son entre otros son parte de esos desafíos.

Desde la planificación hasta la operativa diaria conllevan estrategias que permitan en la medida de lo posible reducir la incertidumbre presente de los entornos cambiantes y acelerados en busca de una gestión responsable de los riesgos, creando nuevas herramientas y acciones para mitigar los riesgos y reducir posibles impactos desfavorables.

En Coopemep se cuenta con un proceso formal y continuo de tratamiento de los diversos riesgos implícitos en la actividad de intermediación financiera, así como los derivados de contextos externos e internos y cambios regulatorios.

La gestión de riesgos se fortalece por medio de metodologías, políticas, límites, herramientas, informes, alertas tempranas y capacitaciones que puedan facilitar a la institución la adecuada gestión de los riesgos relevantes y facilite la toma de decisiones oportuna, asimismo, acompañado de programas de capacitación y cultura a todos los colaboradores y cuerpos directivos para reforzar conocimiento y habilidades que permitan la identificación, evaluación, mitigación, control y comunicación preventivos y correctivos en todos los niveles y procesos.

### Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2022

Dentro de las principales actividades y proyectos desarrollados en el período 2022 se destacan los siguientes:

1. **Presentación de informes al Comité de Riesgos con la valoración de las exposiciones a los diferentes tipos de riesgos:** se presentan al Comité de Riesgos los diferentes informes para valorar las exposiciones a los riesgos de acuerdo con la periodicidad establecida; así también el seguimiento constante del comportamiento de las principales variables macroeconómicas y sociopolíticas y su posible impacto en la Cooperativa.
2. **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.
3. **Valoración y mejoras en las metodologías de Riesgos de Crédito, Mercado y Legal:** Se trabajó en la valoración de los modelos y procesos de gestión, con el objetivo de realizar mejoras que permitan mayor eficiencia y oportunidad de la valoración.
4. **Definición y actualización de alertas tempranas:** Se trabajó en la revisión de las alertas tempranas para los diversos indicadores de riesgos y se incorporaron nuevas alertas tempranas que permitan acciones oportunas y preventivas.
5. **Atención de las solicitudes de apoyo de los departamentos de la Cooperativa:** Mes a mes se atienden las solicitudes planteadas por los departamentos para nuevos análisis, seguimiento de indicadores y revisión de alertas, así como atención de incidencias.
6. **Adquisición e implementación de software para la gestión de Riesgo de crédito y Cobranza:** en el 2022 se inicia con la implementación de nuevo software de riesgo de crédito en busca de automatización de los procesos de gestión, así como la incorporación de metodologías adicionales.



## Informe de Gestión Integral de Riesgos

**7. 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.

**8. Ejecución de los programas de las capacitaciones en materia de riesgos:** Todos los años se diseñan programas de capacitación en materia de riesgos y continuidad del negocio, con el objetivo de reforzar conocimientos y fortalecer habilidades en todo el personal, para gestionar de forma responsable los diversos riesgos a los cuales está expuesta la entidad.

**9. Seguimiento a la gestión de Continuidad del Negocio:** Se continua con la gestión del proceso de Continuidad de Negocio utilizando un marco de referencia internacional y robusteciendo las diferentes fases del proceso (valoración de riesgos y análisis de impacto al negocio); así como también se desarrolló el Plan Anual de Capacitación, Concientización y Difusión, junto con el Plan Anual de Pruebas.

**10. Revisión y actualización de los riesgos de Tecnologías de Información:** Se trabajó con asesor externo en la valoración de la metodología y proceso de gestión de riesgo tecnológico y en la identificación de nuevos riesgos tecnológicos producto de entornos cambiantes y nuevas amenazas en materia de riesgos tecnológicos como los ciberataques.

**11. Proceso de Calificación de Riesgo:** Se mantuvo por tercer año consecutivo el proceso de calificación de riesgo institucional, que brinda a nuestros asociados, proveedores y público en general garantía y solidez de una administración responsable basada en riesgos.

**12. 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.





## 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 2022, se alcanzan a enumerar:

- Seguimiento y ajuste de la Matriz de Riesgo Institucional en conjunto con el departamento de Gestión Integral de Riesgos donde se incorporan factores de las partes relacionadas de la Cooperativa a las cuales se les aplica la medición del riesgo de Legitimación y los planes de acción para su gestión de la Cooperativa.
- Campaña 2022 “BOC Boletín de la Oficialía de Cumplimiento – Todo lo que necesitas saber” y “Retos de Conocimiento Interdepartamentales” que se aplicaron en todo el año para todas las personas colaboradoras, así como boletines informativos con noticias nacionales e internacionales en materia de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, enfocados para la gestión de prevención en las labores diarias de los colaboradores y directivos de la Cooperativa.
- Procesos de capacitación diferenciada para todo el personal de la Cooperativa para la prevención en Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, según lo normado en el Acuerdo CONASSIF 12-21 y el Acuerdo CONASSIF 11-21 Centro de Información Conozca a su Cliente (CICAC) que corresponde a la implementación de un expediente único para todo el sector financiero – Política Conozca su Cliente.
- 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.
- Presentaciones semestrales al Consejo de Administración y 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.
- 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 o servicios que ofrece la Cooperativa vinculados con los asociados como:
  - ✓ Productos y Servicios relacionados con el servicio de Administración de Cesantía, Tarjeta de Crédito y Débito y Cooperativas Estudiantiles.
  - ✓ Medición del alto nivel de integridad de los Dirigentes y los postulantes
  - ✓ Análisis de los rangos y las tolerancias de los perfiles transaccionales
  - ✓ Proceso de Actualización de datos de los Asociados
  - ✓ Análisis de utilización de los servicios de VISA Direct y las Criptomonedas
  - ✓ Revisión y Análisis de la gestión de información desde el proceso de afiliación y el Centro de Información Conozca su Cliente (CICAC)
  - ✓ Análisis de los cambios en la calificación de los asociados con énfasis en los de categoría de riesgo alto



## Informe de la Oficialía de Cumplimiento

- 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).
- La Oficialía de Cumplimiento ha participado en el análisis e implementación de nuevos productos, servicios y tecnologías en los cuales la Cooperativa ha incursionado a través de los años, para el año 2022 algunos de los procesos o implementaciones continuaron y se han manejado en plan piloto previo a la puesta en producción de los cuales la Oficialía ha sido partícipe.
- 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 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:

- Verificar el cumplimiento, la validez y la suficiencia del Sistema de Control Interno de su competencia institucional, informar de ello y proponer las medidas correctivas que sean pertinentes.
- Verificar que la Administración Activa tome las medidas de control interno señaladas por la Auditoría Interna; asimismo, examinar regularmente la operación efectiva de los controles críticos de los procesos de los departamentos, áreas, unidades o equivalentes.
- Asesorar en materia de su competencia al Órgano de Dirección del cual depende; además, advertir a los órganos pasivos que fiscaliza sobre las posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones, cuando sean de su conocimiento.
- 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.
- 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.
- 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.

- Mantener debidamente actualizado el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna.
- Dar a conocer al Órgano de Dirección y Comité de Auditoría, el plan de trabajo anual y sus modificaciones.
- 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 2022

Partiendo de un correcto conocimiento organizacional de la cooperativa, se realizaron treinta y seis fiscalizaciones de cara con el Plan Anual de Auditoría Interna Basado en Riesgos, 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 actuales en la respuesta.

#### Recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la Cooperativa:

Como parte de la revolución digital que se vio exponenciada durante la pandemia del COVID-19, la industria financiera ha incursionado con múltiples productos y servicios tecnológicos aprovechando las bondades que obtienen de la inteligencia artificial, la robótica, la ciencia de datos, el internet de las cosas entre otros aspectos que han permitido a las entidades una ventaja competitiva para sobrevivir a esta era.

Lo anterior también representa una mayor exposición a los riesgos tecnológicos, al robo de información, ataques cibernéticos, fraudes electrónicos entre otros, por lo que es imperante que la Cooperativa cuente con los sistemas de control ideales para dar confianza a sus asociados sobre la seguridad de información de sus datos y de sus transacciones, así como garantizar la continuidad del negocio ante las amenazas externas existentes.

Finalmente, la Auditoría Interna como tercera línea de defensa, realiza la evaluación del sistema de control interno para garantizar y dar razonabilidad de su suficiencia y eficiencia, atendiendo los procesos con una mayor exposición a los riesgos para asegurar que la institución logre el cumplimiento de sus objetivos estratégicos encaminados a la digitalización y mejoramiento de la experiencia con el asociado.



## Informe de Auditoría Interna

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

- Promover el ahorro, mediante una capitalización de un porcentaje de los excedentes.
- Mantener ahorros en Coopemep RL por temporadas.
- Cada persona asociada debe convertirse en un embajador del marco recomendado y utilizando los productos de Coopemep RL, para que cada persona asociada a Coopemep RL acerque a una persona y se asocie.
- Promover el uso de las herramientas digitales en gestionando una mayor participación, en talleres, capacitaciones, charlas, reuniones, Asamblea de Delegados, regionales, actividades del Comité de Apoyo.
- Divulgar el uso de los servicios y canales electrónicos.
- Realizar acciones estratégicas que permitan ir virtualizando los productos.
- La administración debe continuar con las estrategias necesarias que permitan el incremento de la base asociativa.
- Realizar campañas dirigidas a las personas asociadas para concientizar de los beneficios de mantener un récord crediticio sano.
- Continuar divulgando los puntos para realizar pagos de las mensualidades de créditos.

### Conclusiones

Al finalizar el periodo 2022 concluimos que:

El contar con un buen Gobierno Corporativo ha permitido el desarrollo de acciones estratégicas que han permitido mejorar la cultura organizacional con el propósito de mejorar las mejores prácticas en la implementación de este.

- Se recibieron y analizaron los informes presentados por la Administración con la valoración de las exposiciones a los diferentes tipos de riesgos, que permite tener monitorio a la institución.
- Se han alcanzado los objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual del Consejo de Administración logrando un 99,5%
- Los proyectos presentados por la Gerencia han pasado por un proceso de análisis de riesgos que nos permiten optimizar los recursos y brindar mejores servicios a los codueños de esta empresa.

- En cumplimiento a la solicitado por la SUEG, realizamos la autoevaluación de institución dando seguimiento a cada una de las oportunidades de mejora.
- Se realizaron la toma de medidas necesarias y se veló en todo momento para contar con una mayor rentabilidad, solvencia económica y financiera, que permita darle sostenibilidad a la entidad, ejemplo de esto es los resultados obtenidos.
- Se han tomado las mejores decisiones dentro del marco de la normativa vinculante interna como externa.

El contar con Plan Integrado de Capacitación (PIC) facilita tener claridad de las necesidades de capacitación de la Dirigencia, Colaboradores y las personas asociadas., permite además que los integrantes de los Órganos Sociales, Tribunal electoral y el Órgano de Dirección cuenten con idoneidad comprobable y habilidades, para la toma de decisiones.

En términos generales a nivel de “calificación sobre riesgo” Coopemep RL. mantiene n una ponderación de Riesgo Normal de acuerdo con las normas establecidas por SUGEF para evaluar la situación económica financiera de las entidades fiscalizadas, siendo esto satisfactorio, a pesar de los retos que se han enfrentado en este período y el contexto económico y social del entorno.

Es indudable que, con la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, la Ley de Usura y las nuevas regulaciones normativas se tendrán que tomar decisiones que permitan fortalecer la entidad, deben necesariamente establecerse nuevas estrategias en la gestión que garanticen la recuperación de la cartera del área de cobros. Debemos continuar realizando y tomando las decisiones que correspondan que permitan que la Cooperativa se mantenga en el sistema financiero como una entidad sólida.

Agradecemos el voto de confianza de la Asamblea representada por cada uno de los delegados propietarios y suplentes de todo el país, en la gestión del Consejo de Administración, reafirmamos nuestro compromiso, y responsabilidad en la toma de decisiones respaldadas por una base técnica y profesional. Consideramos que el trabajo realizado durante este periodo ha sido en términos generales satisfactorio y ha sido gracias al personal y todos aquellos que forman parte de la gran familia Cooperativa reiteramos nuestro agradecimiento agradecemos a cada uno de ustedes por el apoyo y confianza para continuar al frente de la institución.



# Mensaje de la Gerencia



MSc. Jorge Isaac Solano Rodríguez, Gerente,  
COOPEMEP R.L.

Reciban un cordial saludo estimadas personas asociadas de Coopemep, me dirijo a ustedes con la finalidad de compartir los resultados obtenidos durante el año 2022, definitivamente, un año lleno de retos para la economía de nuestro país, la cual continúa buscando la senda del crecimiento, luego de superar la pandemia y las afectaciones que en diversos campos provocó y que afectó de forma significativa a las personas, sus familias y a las empresas públicas y privadas del mundo entero. En este contexto y gracias a Dios y a la gestión de todas las personas que forman parte de nuestra Cooperativa, se lograron alcanzar importantes resultados financieros, entre ellos, destaco los siguientes:

- La suficiencia patrimonial se ubica al final del periodo en un 25,99%; lo que hace que este valor sea unos de los más altos del sector financiero y le permite a la Cooperativa el continuar creciendo y mantener una posición robusta frente a los requerimientos de la nueva normativa de clasificación de entidades reguladas SUGEF 3-06.
- El activo total de la Cooperativa se ubica en ₡111.592 millones, dentro de este, los activos de intermediación más importantes son la cartera de crédito con ₡85.403 millones y el portafolio de inversiones con ₡20.505 millones.
- Aunque la Cooperativa mantiene una porción importante de su cartera de crédito impactada por la aplicación, al margen de la ley, por parte del Gobierno Central y otras entidades públicas y privadas de la medida de protección al salario mínimo; al cierre del año el indicador de morosidad mayor a 90 días se ubica en 1,27%.
- Se continúa con una política de fortalecimiento de estimaciones adicionales, como un apoyo, aunque limitado, para enfrentar posibles deterioros de cartera o futuros requerimientos normativos, de esta forma al cierre del periodo el indicador se ubica en -7,14%.
- Los activos productivos de la Cooperativa respaldan al pasivo con costo en 1.4 veces.
- El índice de rentabilidad sobre el patrimonio se ubica en un 3,02%.
- Los excedentes brutos alcanzan la cifra de ₡800 millones en estado de resultados, más ₡253 millones que se devuelven, según la normativa vigente, de la reserva de educación y bienestar social y ₡500 millones que se adicionan por acuerdo de Asamblea al reversar una reserva.
- El patrimonio de la Cooperativa se ubica en ₡26.780 millones.



# Mensaje de la Gerencia

- Durante el 2022 se entregaron 7.075 beneficios solidarios, lo que representó una inversión de apoyo a la base asociativa de más de ₡377 millones.

Con la finalidad de desarrollar la estrategia que se ha planteado la Cooperativa, se llevaron a cabo varias iniciativas y proyectos, entre los cuales se destacan:

- Se desarrolla un portal interno, que permite al departamento de RH automatizar procesos como las acciones de personal, vacaciones, permisos, entre otros.
- Se digitalizó el 100% de los expedientes de los colaboradores.
- Se invirtieron 14 mil horas en capacitación y desarrollo.
- Se alcanzó un 85% de satisfacción en la encuesta de clima organizacional, con una participación en el proceso del 97% del personal.
- Se continúa con la certificación en carbono neutralidad, se obtiene el galardón de bandera azul ecológica.
- Se adquieren dos vehículos eléctricos como parte de la renovación de la flota de la Cooperativa, se activan dos estaciones de carga eléctrica en el parqueo de oficinas centrales.
- Se renueva el área de monitoreo de seguridad física y se adquiere una plataforma de monitoreo cibernético.
- Renovación de la infraestructura tecnológica de servidores.
- Implementación del sitio alternativo de operaciones por medio de la modalidad de convenio cooperativo.
- Lanzamiento de la tarjeta de crédito con plataforma de seguridad y autogestión Monibyte.
- Desarrollo de una campaña de mercadeo 360°.

Con la ayuda de Dios y con la confianza y apoyo de cada una de las personas asociadas esperamos seguir avanzando durante el 2023, con la finalidad de cumplir con la misión, la visión y los objetivos estratégicos que Coopemep se ha planteado en beneficio de su membresía.





## Gestión Administrativa

“El Consejo de Administración es un órgano colegiado que recibe la autoridad de la Asamblea General para asumir la dirección de la Cooperativa, bajo dos principios: gestión y control democrático, enmarcados en el cumplimiento de la normativa vinculante, los mandatos de la Asamblea General, así como la razón de ser de la Cooperativa”.



Jorge Isaac Solano Rodríguez  
**GERENTE**

Yahairo Meléndez Paniagua  
**SUBGERENTE**

Adrian Sanabria Sánchez  
**JEFE FINANCIERO CONTABLE**

Oscar Ramírez Ruíz  
**JEFE DE NEGOCIOS**

Ariel León Ulate  
**JEFE DE CRÉDITO Y COBROS**

Mónica Guerrero Alpizar  
**JEFA DE MERCADEO**

Yesenia Chaves Vásquez  
**JEFA DE GESTIÓN INTEGRAL DE  
RIESGOS**

Rodolfo Fallas Castro  
**JEFE DE TECNOLOGÍAS DE  
INFORMACIÓN**

Gloriana Rodríguez Barrientos  
**JEFA DE SERVICIOS  
ADMINISTRATIVOS**

Carmen Valverde Vizcaino  
**JEFA DE OFICILÍA DE CUMPLIMIENTO**

Juliana Segura Mora  
**JEFA DE RECURSOS HUMANOS**



## Gestión Administrativa

### Departamento Financiero Contable

#### Evolución del Activo

El activo total de COOPEMEP, R.L. alcanzó los ₡111 592 millones al cierre del año 2022, mostrando un crecimiento anual del 2,9% (₡3 160 millones), que responde principalmente a un incremento del activo productivo de intermediación por ₡3 738 millones (3,7%).

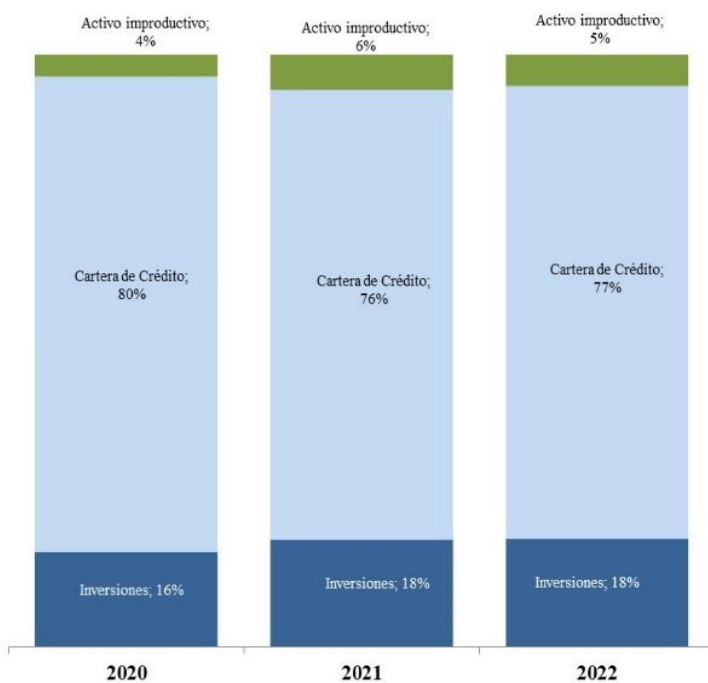
| Estructura del Balance (en millones de colones) |                |               |                |               |              |              |
|-------------------------------------------------|----------------|---------------|----------------|---------------|--------------|--------------|
| Principales cuentas                             | dic-21         |               | dic-22         |               | Variación    |              |
|                                                 | Monto          | %             | Monto          | %             | Absoluta     | %            |
| <b>Activo total</b>                             | <b>108 432</b> | <b>100,0%</b> | <b>111 592</b> | <b>100,0%</b> | <b>3 160</b> | <b>2,9%</b>  |
| <b>Activo productivo de intermediación</b>      | <b>102 170</b> | <b>94,2%</b>  | <b>105 908</b> | <b>94,9%</b>  | <b>3 738</b> | <b>3,7%</b>  |
| Cartera de crédito                              | 82 504         | 76,1%         | 85 403         | 76,5%         | 2 899        | 3,5%         |
| Portafolio de inversiones                       | 19 666         | 18,1%         | 20 505         | 18,4%         | 839          | 4,3%         |
| <b>Activo improductivo</b>                      | <b>6 262</b>   | <b>5,8%</b>   | <b>5 684</b>   | <b>5,1%</b>   | <b>(578)</b> | <b>-9,2%</b> |
| <b>Pasivo</b>                                   | <b>82 886</b>  | <b>76,4%</b>  | <b>84 811</b>  | <b>76,0%</b>  | <b>1 925</b> | <b>2,3%</b>  |
| <b>Pasivo con costo</b>                         | <b>74 755</b>  | <b>68,9%</b>  | <b>75 441</b>  | <b>67,6%</b>  | <b>686</b>   | <b>0,9%</b>  |
| Con el público a la vista                       | 2 822          | 2,6%          | 2 732          | 2,4%          | (91)         | -3,2%        |
| Con el público a plazo                          | 47 582         | 43,9%         | 46 559         | 41,7%         | (1 024)      | -2,2%        |
| Obligaciones con BCCR                           | 5 404          | 5,0%          | 5 343          | 5,0%          | (61)         | 100,0%       |
| Obligaciones con entidades financieras          | 18 025         | 16,6%         | 20 399         | 18,3%         | 2 373        | 13,2%        |
| Obligaciones con entidades no financieras       | 920            | 0,8%          | 409            | 0,4%          | (512)        | -55,6%       |
| <b>Pasivo sin costo</b>                         | <b>8 131</b>   | <b>7,5%</b>   | <b>9 370</b>   | <b>8,4%</b>   | <b>1 239</b> | <b>15,2%</b> |
| <b>Patrimonio</b>                               | <b>25 545</b>  | <b>23,6%</b>  | <b>26 780</b>  | <b>24,0%</b>  | <b>1 235</b> | <b>4,8%</b>  |
| <b>Pasivo y Patrimonio</b>                      | <b>108 432</b> | <b>100%</b>   | <b>111 592</b> | <b>100,0%</b> | <b>3 160</b> | <b>2,9%</b>  |

Fuente: elaboración propia



## Departamento Financiero Contable

Evolución del activo



Fuente: elaboración propia

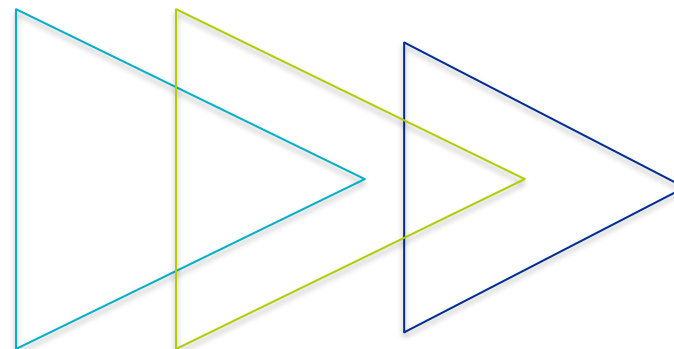
La cartera de crédito es el principal activo de la Cooperativa, cerrando el 2022 con un saldo total de ₡89 187 millones, cuya cartera al día y con atraso hasta 90 días alcanzó ₡88 056 millones (98,7%), en tanto la que muestra un rezago mayor a 90 días asciende a ₡1 131 millones (1,3%). Representando la clasificada en las categorías más sanas (A1, A2, B1 y B2) un 96,4% (₡86 000 millones), mientras la mostrada un año anterior representaba un 95,3% (₡83 408 millones).

Por otra parte, la clasificada en las categorías de mayor riesgo (C1, C2, D y E) representó un 3,6% (₡3 188 millones de la cartera total), entretanto que para diciembre 2021 fue de 4,7% (₡4 081 millones).

Por su parte, el portafolio de inversiones alcanzó los ₡20 505 millones (considerando los ₡147 millones en inversiones permanentes en el capital de otras empresas), de los cuales ₡19 135 millones corresponden a inversiones en colones y ₡384 millones a inversiones en dólares. Un 98% (₡19 133 millones) se concentra en el sector público y el restante 2% (₡386 millones) se encuentra en entidades financieras del sector privado.

En cuanto a la concentración del portafolio por emisor, el 62,1% corresponde a inversiones en BCCR, seguido de Gobierno con una participación del 35,7% y el restante 2,2% se encuentra compuesto por instrumentos del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Banco LAFISE, BCT SAFI, Popular SAFI y BICSA.

Un total de ₡7 839 millones a valor de mercado se encuentra clasificado como restringido, de los cuales ₡6 408 millones corresponden a la garantía con el BCCR por la Operación Diferida a Plazo (ODP), ₡1 837 a la garantía del Fondo de Garantía de Depósito (FGD) por cada uno con el BCCR que cubre el monto de los ahorrantes hasta por ₡6 millo y ₡144 millones a CDP's restringidos.

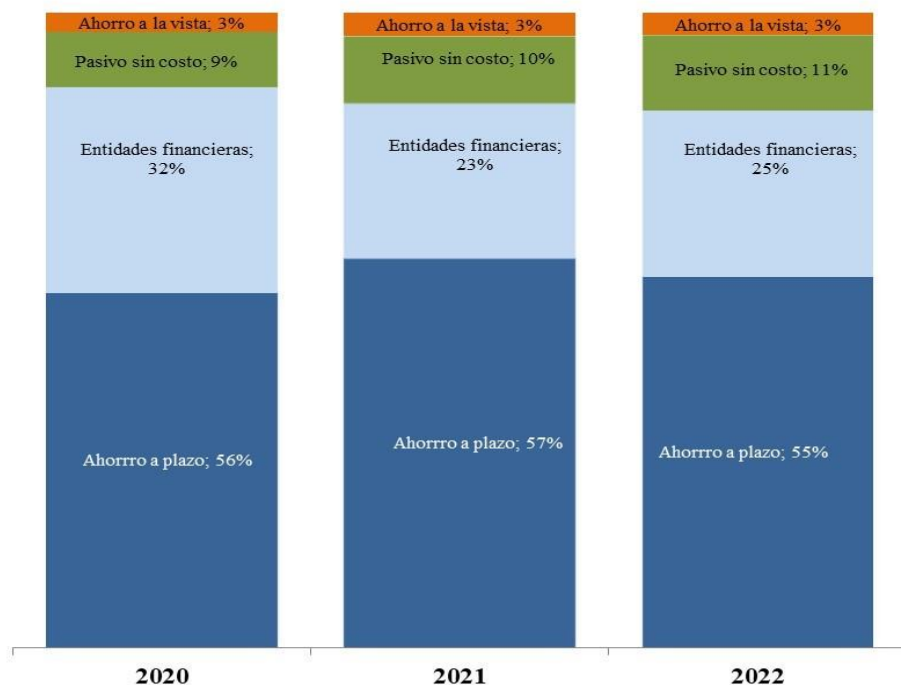




## Departamento Financiero Contable

### Evolución del Pasivo y el Patrimonio

**Evolución del pasivo**



Fuente: elaboración propia

Los pasivos totales suman ¢84 811 millones, representando un 76% del activo total, participación que aumentó respecto al cierre del año anterior en ¢1 925 millones (2,3%); el 67,6% (¢75 441 millones) corresponde a pasivo con costo, que evidenció un incremento del 0,9% (¢686 millones) en relación al 2021, producto de la combinatoria del crecimiento neto en las obligaciones con entidades financieras (¢2 373 millones) y la contracción en captaciones con el público por ¢1 115 millones y con entidades no financieras por ¢512 millones.

El pasivo sin costo evidenció un crecimiento de ¢1 239 millones (15,2%), destacando el repunte en captaciones a la vista en ¢608 millones por captaciones vencidas que no siguen generando intereses y el asociado no ha retirado, cargos por pagar por obligaciones con el público por ¢2 150 millones y otros pasivos por pagar por ¢6 451 millones.

El patrimonio de la Cooperativa asciende a ¢26 780 millones, representando un 24% del activo total, con un crecimiento anual del 4,8% (¢1 235 millones). Las principales fuentes son el capital cooperativo aportado por los asociados, que asciende a ¢17 137 millones y las reservas patrimoniales que equivalen a ¢6 916 millones.





## Departamento Financiero Contable

### Origen y Aplicación de los Fondos

| Estado de Origen y Aplicación de Fondos (en millones de colones) |              |             |              |             |
|------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
|                                                                  | Variación    |             |              |             |
|                                                                  | Origen       | %           | Aplicación   | %           |
| <b>ACTIVOS</b>                                                   |              |             |              |             |
| Disponibilidades                                                 | 5 964        | 79,5%       |              |             |
| Inversiones en Instrumentos Financieros                          |              |             | 39           | 0,5%        |
| Cartera de Créditos                                              |              |             | 17           | 0,2%        |
| Cuentas y Productos por Cobrar (Crédito)                         |              |             | 39           | 0,5%        |
| Estimación por Deterioro de la Cartera de Crédito                | 358          | 4,8%        |              |             |
| Otras Cuentas y Productos por Cobrar                             | 8            | 0,1%        |              |             |
| Bienes Realizables                                               | 23           | 0,3%        |              |             |
| Participaciones en el Capital de otras Empresas                  |              |             |              |             |
| Inmueble, Mobiliario y Equipo                                    |              |             | 390          | 5,2%        |
| Depreciación Acumulada                                           | 287          | 3,8%        |              |             |
| Otros Activos                                                    | 21           | 0,3%        |              |             |
| Amortización de Adquisición de Software                          | 3            | 0,0%        |              |             |
| <b>PASIVOS</b>                                                   |              |             |              |             |
| Obligaciones con el Público                                      |              |             | 4 656        | 62,1%       |
| Obligaciones con Entidades                                       |              |             | 612          | 8,2%        |
| Cuentas por Pagar y Provisiones                                  |              |             | 469          | 6,3%        |
| Otros Pasivos                                                    |              |             | 23           | 0,3%        |
| <b>PATRIMONIO</b>                                                |              |             |              |             |
| Capital Social                                                   | 14           | 0,2%        |              |             |
| Ajustes al Patrimonio                                            | 14           | 0,2%        |              |             |
| Reservas Patrimoniales                                           |              |             | 805          | 10,7%       |
| Utilidad o Excedente del Periodo                                 | 254          | 3,4%        |              |             |
| Resultados acumulados de ejercicios anteriores                   | 551          | 7,3%        |              |             |
| Utilidad del periodo                                             |              |             | 450          | 6,0%        |
| <b>TOTALES</b>                                                   | <b>7 499</b> | <b>100%</b> | <b>7 499</b> | <b>100%</b> |

### Comportamiento de los Ingresos, Gastos y Excedentes

El resultado de intermediación financiera alcanzó los ¢9 951 millones, con una disminución anual de ¢206 millones (-2,0%), producto combinado tanto de menores ingresos de intermediación financiera en un 3,2% (¢511 millones), en respuesta a las renegociaciones de condiciones en las operaciones de crédito y una menor colocación en la cartera de crédito, así como en el portafolio de inversiones ante la reducción de ganancias de capital de la gestión de ventas anticipadas, 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, dado el incremento de la tasa básica pasiva durante el 2022 en 345 puntos base, al pasar de 2,90% al 6,35%. explicado principalmente por el descenso en el gasto en obligaciones con entidades financieras ante factores como la renegociación de las tasas de las operaciones

Para el cierre de diciembre 2022 se gestionaron recursos por un total neto de ¢7 499 millones, los principales aportes provienen de las disponibilidades por ¢5 964 millones (79,5%), de los excedentes de periodos anteriores ¢551 millones (7,3%), de la estimación por deterioro de la cartera de crédito por ¢358 millones (4,8%), depreciación acumulada por ¢287 millones (3,8%) y los excedentes del periodo por ¢254 millones (3,4%). Los recursos fueron canalizados en su gran mayoría a obligaciones con el público ¢4 656 millones (62,1%), a las reservas patrimoniales por ¢805 millones (10,7%), a las obligaciones con entidades financieras por ¢612 millones (8,2%), a cuentas por pagar y provisiones por ¢469 millones (6,3%), a inmueble, mobiliario y equipo por ¢390 millones (5,2%).



## Departamento Financiero Contable

con las entidades y cancelaciones de operaciones durante el 2022, por otra parte, se da también una contracción del gasto por obligaciones con el público de ¢146 millones.

Los resultados netos por servicios aportaron ¢47 millones, donde se presentó una disminución interanual de ¢522 millones en otros ingresos de operación, debido a que en el 2021 se dio la apropiación de aportes de capital social y FODE de exasociados en estado expulsado, fallecido, renunciante e inactivo. Los gastos de personal ascienden a ¢4 011 millones y los gastos generales de administración ascendieron a ¢2 969 millones, que en conjunto disminuyeron un 7,4% (¢276 millones) y 11,9% (¢317 millones) respectivamente, respecto a lo observado el año anterior.

Siguiendo con la estrategia de años anteriores de aumentar la cobertura del riesgo crediticio por cifras superiores a la estimación solicitada por la normativa, se generó un gasto por estimaciones totales por un monto de ¢2 258 millones.

Con la finalidad de seguir robusteciendo el indicador “Compromiso Patrimonial” que en diciembre 2021 era -7,27% y a noviembre 2022 era -5,99%, y los excedentes acumulados hasta noviembre 2022 eran aproximadamente ¢1 250 millones; para el cierre anual 2022 la Cooperativa decide fortalecer, una vez más su “Compromiso Patrimonial”, trasladando parte de estos excedentes acumulados durante los 11 meses del 2022, a estimaciones adicionales por un monto de ¢511 millones, con lo cual dicho indicador cerraría en el 2022 en -7,14%.

Esta decisión estratégica fue analizada previamente, considerando que los excedentes brutos a distribuir a los asociados no se verían afectados por las siguientes razones: i) la aplicación del acuerdo de Asamblea General de Delegados celebrada el 31 de julio del 2022 que consistió en la devolución a los asociados de una reserva patrimonial voluntaria por ¢550 millones, y ii) el registro contable normativo (desde la entrada en vigencia del Acuerdo SUGEF 30-18 Reglamento de Información Financiera, ahora Acuerdo CONASSIF 6-18) por ¢253 millones, que la Cooperativa recupera contablemente al cierre del periodo

anual, por el uso de recursos a nombre de las Reservas de Educación y Bienestar Social; para un total de ¢803 millones.

En otros términos, los excedentes brutos a distribuir a los asociados correspondientes al 2022 rondarán los ¢1 542 millones, siendo el excedente aprobado en el presupuesto anual 2022 (en diciembre 2021) de ¢1 500 millones; los distribuidos del 2021 fueron ¢1 497 millones, evidenciando un excedente sostenido.

De no haberse realizado estos movimientos contables, los excedentes brutos del 2022 a repartir hubieran sido ¢2 053 millones; sin embargo, la Cooperativa, hubiera dejado pasar la oportunidad de fortalecer su “Compromiso Patrimonial”. Aunado a que la Suficiencia Patrimonial cerró en 25,99% para el 2022.





## Departamento Financiero Contable

### Modelo CAMELS

| Ficha CAMELS                                                  |                     |                     |                 |                                         |
|---------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|-----------------|-----------------------------------------|
| Indicador                                                     | dic-21<br>Indicador | dic-22<br>Indicador | SUGEF<br>Limite | Sector Cooperativo Octubre<br>Indicador |
| Suficiencia Patrimonial                                       | 24,88%              | 25,99%              | 10,00%          | 16,04%                                  |
| <b>CAPITAL</b>                                                |                     |                     |                 |                                         |
| Compromiso Patrimonial                                        | -7,27%              | -7,14%              | 0,00%           | -13,04%                                 |
| <b>ACTIVO</b>                                                 |                     |                     |                 |                                         |
| Morosidad mayor a 90 días / Cartera Directa                   | 2,15%               | 1,27%               | 3,00%           | 2,09%                                   |
| <b>MANEJO</b>                                                 |                     |                     |                 |                                         |
| Activo Productivo Intermediación / Pasivo con costo           | 1,37 v              | 1,40 v              | 0,95v           | 1,21 v                                  |
| Gastos de Administración / Utilidad Operacional Bruta         | 59,26%              | 69,27%              | 97,81%          | 57,72%                                  |
| <b>EVALUACION DE RENDIMIENTOS</b>                             |                     |                     |                 |                                         |
| Rentabilidad s/activo productivo promedio                     | 1,44%               | 0,75%               |                 |                                         |
| Rentabilidad nominal s/patrimonio promedio                    | 5,74%               | 3,02%               |                 |                                         |
| Utilidad o pérdida acumulada trimestral (A partir junio 2010) | 1,83%               | -1,28%              | 0,00%           | 1,48%                                   |
| <b>LIQUIDEZ</b>                                               |                     |                     |                 |                                         |
| Calce de plazos a un mes ajustado por la volatilidad          | 1,95 v              | 1,99 v              | 1,00v           | 3,58 v                                  |
| Calce de plazos a tres meses ajustado por volatilidad         | 1,00 v              | 1,04 v              | 0,85v           | 1,40 v                                  |
| <b>SENSIBILIDAD A RIESGOS DE MERCADO</b>                      |                     |                     |                 |                                         |
| Riesgos de tasas de interés colones                           | 0,14%               | 0,34%               | 5,00%           | 0,91%                                   |
| Riesgos de tasas de interés dólares                           | 0,06%               | 1,41%               | 5,00%           | 5,28%                                   |
| Riesgo cambiario                                              | 0,12%               | 0,01%               | 5,00%           | 0,25%                                   |
| <b>CALIFICACIÓN CUANTITATIVA</b>                              | <b>1,00%</b>        | <b>1,00%</b>        |                 | <b>1,04%</b>                            |
| <b>CALIFICACIÓN CUALITATIVA</b>                               | <b>1,45%</b>        | <b>1,45%</b>        |                 | <b>2,00%</b>                            |
| <b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>                                     | <b>1,09%</b>        | <b>1,09%</b>        |                 | <b>1,23%</b>                            |

Fuente: elaboración propia y página web SUGEF

COOPEMEP, 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 25,99%, excede ampliamente el límite requerido por la SUGEF (10%) y manteniéndose entre las más altas del sector cooperativo, cuyo promedio es del 16,04% al cierre de octubre 2022; brindando un sólido respaldo patrimonial a las actividades realizadas.

El indicador de “Compromiso Patrimonial” para el cierre del 2022 fue de -7,14%; manteniendo estimaciones adicionales y voluntarias ante la eventualidad del deterioro de sus activos y cambios normativos, en tanto el promedio del sector cooperativo rondó el -13,04%.

El indicador relacionado con la gestión de la cartera de crédito, conocido como “Morosidad mayor a 90 días” se mantiene en normalidad, siendo de 1,27% y su límite el 3,0%.

El indicador de “Activo productivo a pasivo con costo” fue de 1,40 veces, brindando un amplio respaldo a los asociados inversionistas y entidades financieras con los activos productivos de la Cooperativa y siendo uno de los más altos del sector cooperativo, cuyo promedio fue de 1,21 veces.

Los indicadores de liquidez ajustados por la volatilidad a un mes y tres meses fueron de 1,99 veces y 1,04 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 2021 fue de 1,44% y 5,74% respectivamente mientras que para el año 2022 se posiciona en 0,75% y 3,02% respectivamente. La contracción en estos indicadores para el cierre del 2022, así como en el indicador de “Utilidad o pérdida acumulada trimestral”, tienen su explicación en lo explicado en el apartado anterior relacionado con el fortalecimiento del compromiso patrimonial al trasladar excedentes del periodo a mayores estimaciones.

Ambos movimientos explicados en el párrafo anterior, no se registran contablemente como un ingreso ni una recuperación del gasto, por lo tanto, dejan sin efecto los indicadores mostrados en el área de “Manejo” de ficha CAMELS, ya que se imputan directamente a las cuentas patrimoniales de resultados denominadas “Resultados Acumulados de Periodos Anteriores” y “Resultado del Periodo” respectivamente.



## Departamento de Recursos Humanos

Los colaboradores de COOPEMEP son un pilar fundamental para el logro de los objetivos estratégicos y metas del negocio; también somos conscientes de la importancia de contar con herramientas que faciliten los procesos de gestión del personal.

Convencidos de la necesidad de continuar eficientizando y digitalizando nuestros procesos, desde Recursos Humanos, hemos buscado formas de optimizar los procesos del Departamento, fomentando una cultura más ágil y eficiente, con información relevante al alcance de los colaboradores y accesos que permitan su autogestión.

Los hitos más relevantes de Recursos Humanos durante el 2022 fueron:

### Procesos RRHH

Hoy nuestros colaboradores cuentan con un Portal de RRHH que les permite gestionar acciones de personal y tener a la mano su información actualizada. Este Portal posibilita no sólo la autogestión de los colaboradores, sino también la generación de flujos por medio de los cuales, de manera digital y automatizada, se realizan las aprobaciones. Las acciones de personal automatizadas durante el 2022 fueron:

- ☐ Vacaciones
- ☐ Permisos con y sin goce salarial
- ☐ Día de cumpleaños
- ☐ Día del semestre

Además, cerramos el año con la digitalización del 100% de los expedientes de personal, medida que nos permite contar con la información de nuestros colaboradores a la distancia de un “click”, sin dejar de lado que, es una iniciativa que impacta directamente la sostenibilidad del medio ambiente.

### Capacitación

El Plan Integrado de Capacitación de COOPEMEP busca fortalecer el conocimiento, habilidades y competencias de los colaboradores, esto de acuerdo con las necesidades detectadas en cada uno de los Departamentos, para el alcance de los objetivos estratégicos.

En el 2022, los colaboradores invirtieron más de 14.000 horas de capacitación y desarrollo. Incluyendo un Programa de Liderazgo y Taller de Equipos de Alto Desempeño que impactó a los líderes de la Cooperativa y a los miembros de los Cuerpos Directivos.

### Clima organizacional

La motivación y satisfacción de los colaboradores son clave para el cumplimiento de las metas y el logro de la visión de las empresas. La evaluación de Clima Organizacional aplicada en COOPEMEP, mide 12 dimensiones, para el 2022 se logró incrementar la calificación en un punto porcentual con respecto al año anterior, lo cual, ubica en un 85% la satisfacción de los colaboradores, con una participación del 97,14% de total de personas encuestadas. Debemos rescatar que una de las dimensiones con mayor crecimiento fue la dimensión de Liderazgo, creció tres puntos porcentuales, esto gracias en buena medida, al despliegue del Programa de Liderazgo.

### Programa de bienestar

COOPEMEP cuenta con un plan de beneficios que está orientado en crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del colaborador, buscando un balance entre su vida laboral y familiar; así como lograr aumentar los niveles de satisfacción de nuestra gente y con ello, la productividad y eficiencia en el desarrollo de nuestros procesos.

Como resultado de la encuesta de Clima Organizacional 2021, en el año 2022 incorporamos nuevos beneficios en el Programa de Bienestar, entre los que podemos mencionar:

- Teletrabajo
- Horario Flexible
- Tasas de crédito diferenciadas

### Gente Coopemep

Al cierre del 2022, el equipo de trabajo de COOPEMEP se conforma por 203 colaboradores, con una distribución por género bastante equitativa, ya que el 53% corresponde a mujeres y un 47% a hombres. Condición similar ocurre con las posiciones de liderazgo que se mantienen en un 50% para cada género.



## Departamento de Crédito y Cobro

Para el año 2022 la Cooperativa enfrentó retos importantes, tanto en materia de recuperación de cartera de crédito, como en la definición y desarrollo de estrategias que permitieran la reactivación del crédito y crecimiento de la cartera de la Cooperativa, ya que por un lado fue un año donde la pandemia la Covid – 19 quedó atrás, y por otro lado las tasas de interés crecieron de manera significativa, generando presión en las tasas activas y la capacidad de pago de los asociados; así como, un desincentivo para la adquisición de nuevos créditos.

A continuación, se detallan algunos de los datos más relevantes sobre la tendencia del saldo de la cartera de crédito y su calidad:

### • Tendencia saldo de cartera de crédito, períodos 2020 – 2021 – 2022

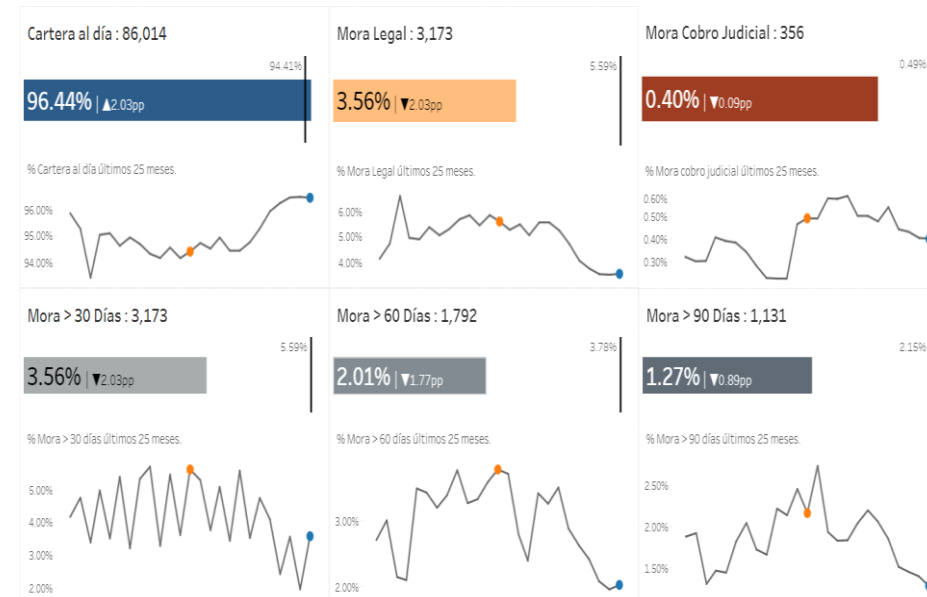
Para el período 2022 la Cooperativa cerró con un crecimiento en saldo de cartera de crédito de mil setecientos millones de colones, el cual representó un crecimiento del 1,94% con relación al saldo de diciembre 2021. El buen desarrollo en gestiones de comerciales y el portafolio de crédito permitió revertir la contracción de cartera que sufrimos para el año 2021, período en el que la Cooperativa tuvo una contracción del 1,61% del saldo de cartera con relación a diciembre 2020, disminución sufrida principalmente por la afectación generada por la Pandemia la Covid – 19.



### • Indicadores de Morosidad de la Cartera de Crédito.

Al cierre del 2022 el 96,44% del saldo de cartera de crédito se encuentra "Al día", mostrando una variación interanual favorable del 2,03%, considerando que a diciembre 2021 la concentración era del 94,41%. Dada la mejora en este segmento se logra una contracción en la mora legal del 2,03%, pasando esta del 5,59% en diciembre 2021 a 3,56% en diciembre 2022. Por otro lado, los segmentos con atraso mayor a 60 días y con atraso mayor a 90 días muestran mejoras interanuales, las cuales son de 1,77% y 0,89% respectivamente.

En términos generales, se concluye que la calidad de la cartera de crédito de la Cooperativa al cierre 2022 muestra indicadores bastante sanos, inclusive con leves mejoras con relación a los mostrados al cierre del período 2021. Mantener una sana administración de la cartera de crédito, permite ofrecer a sus personas asociadas estabilidad y tranquilidad, considerando que este es el mayor activo de la institución.





## Departamento de Crédito y Cobro

Continuando con la evaluación de los indicadores de morosidad de la cartera de crédito, podemos concluir que la Cooperativa se mantiene dentro de los niveles mostrados por el Sistema Financiero Nacional al cierre de diciembre del 2022, inclusive reflejando en algunos de ellos datos bastante positivos, tal y como se visualiza en la siguiente tabla:

| Descripción          | Coopemep | Bancos del Estado | Mutuales | Cooperativas | Banco Leyes Esp. | Bancos Privados | Caja de Ande |
|----------------------|----------|-------------------|----------|--------------|------------------|-----------------|--------------|
| Al día               | 96,44%   | 93,34%            | 82,83%   | 89,89%       | 88,98%           | 94,52%          | 92,67%       |
| Mora Legal           | 3,56%    | 6,66%             | 17,17%   | 10,11%       | 11,02%           | 5,48%           | 7,33%        |
| Cobro Judicial       | 0,40%    | 1,84%             | 2,79%    | 0,92%        | 1,24%            | 1,05%           | 0,17%        |
| Mora mayor a 60 días | 2,01%    | 3,27%             | 5,98%    | 3,29%        | 3,16%            | 2,29%           | 1,82%        |
| Mora mayor a 90 días | 1,27%    | 2,67%             | 3,25%    | 2,05%        | 2,02%            | 1,73%           | 1,28%        |

- **Gestión de colocación del subsidio “Bono de vivienda”**

Para el período 2022 la Cooperativa ejecutó la totalidad del presupuesto asignado por el Banco Hipotecario de la Vivienda en materia de bonos, el cual fue por un monto total de ₡126.009.000,00, distribuido en un total de 15 familias y un monto promedio por familia de ₡8.400.600,00. Para el período 2021 se había formalizado un monto total de ₡87.739.000,00, logrando obtener un crecimiento para el período 2022 del 43,62%.





## Departamento de Negocios

En el 2022 la gestión del área de Negocios siempre estuvo focalizada en el beneficio de las personas asociadas a Coopemep R.L. y alineada al Plan Estratégico de la cooperativa. Gestionamos alianzas con socios comerciales con el objetivo de ampliar el portafolio de productos y servicios de la Cooperativa, entre ellos están:

### 10 Tarjeta de Crédito en alianza con IMPESA.

En junio 2022 Coopemep R.L. puso a disposición de las personas asociadas el producto de Tarjeta de Crédito VISA Internacional, la cual está disponible en versión Clásica y Platino. A través de la plataforma Monibyte, desarrollada por la Fintech IMPESA, nuestros tarjetahabientes de crédito podrán autogestionar controles que le permitan aumentar la seguridad de sus transacciones con este dispositivo electrónico.

Esta plataforma de autogestión les permite a los usuarios colocar un límite de gastos diario, semanal o mensual; sobre las compras específicas realizadas en línea. También permite habilitar y deshabilitar compras internacionales en tiempo real o por Internet y establecer rangos específicos para que puedan realizarse.

### 10 Pin Online para Tarjeta de Débito

En setiembre 2022 las personas asociadas que tienen una tarjeta de débito de Coopemep podrán solicitar o cambiar su PIN a través de la página transaccional de la cooperativa, lo cual hace que el trámite ya no requiera que sean de forma presencial en una sucursal.

A partir de mayo 2022 los comercios piden el PIN de la tarjeta para compras mayores a los ₡30.000,00 (treinta mil colones), motivo por el cual Coopemep R.L. se preparó para que sus personas asociadas tengan satisfechas todas sus necesidades con este nuevo requerimiento.

### 10 Alianza con la Clínica 2020.

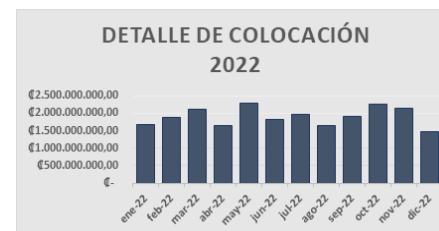
En agosto del 2022 se firmó una alianza estratégica con la Clínica 20 / 20 para que las personas asociadas a Coopemep R.L. y sus familiares en segundo grado de consanguinidad puedan optar por servicios especializados de oftalmología a precios especiales en la clínica ubicada en Sabana Oeste.

### 10 Alianza con grupo GESSA.

En setiembre del 2022 se firma una alianza estratégica con el grupo empresarial de supermercados (GESSA) con el objetivo de que las personas asociadas de Coopemep R.L. que realicen compras y paguen con una tarjeta de débito o crédito obtengan un 4% de descuento.

### 10 Colocación de Crédito

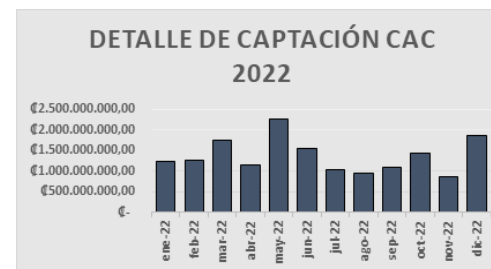
En el año se logró colocar en crédito la suma bruta de ₡22.839.455.072,35 y se logró un crecimiento neto del 1,94% en comparación al saldo de diciembre 2021 que en monto es la suma de ₡1.698.188.148,34, pasando de 87.489 millones de colones a 89.187 millones de colones. (Gráfico Adjunto)



Fuente: Informe Departamento de Negocios COOPEMPE R.L. 2022

### • Captación Certificados de Ahorro Cooperativo

En el 2022 se logró captar en Certificados de Ahorro Cooperativo (CAC) la suma nueva de ₡16.390.623.037,10 y cerramos el año 2022 con un monto en cartera de CAC de 45.233 millones de colones. (Gráfico Adjunto)



Fuente: Informe Departamento de Negocios COOPEMPE R.L. 2022



## Departamento de Mercadeo y Servicios Solidarios

El siguiente es el detalle de las principales actividades desarrolladas en el Departamento de Mercadeo, Servicios Solidarios, Servicio al Cliente y Call Center, durante el periodo 2022.

Se mantuvo la continuidad de los servicios que brinda la Cooperativa, siempre con un alto grado de compromiso desde la gestión hasta la implementación de cada uno de los procesos que se ejecutan en el Departamento. A continuación, se detallan los procesos realizados por el Área:

- Servicios Solidarios (FAS, FAS 2, Fondo Mutual, Becas, Subsidio Médico, Subsidio Caso Especial, Donaciones)
- Gestión de Módulo de Personas en Cygnus.
- Gestión de Quejas y Sugerencias
- Gestión de Centro de Llamadas.
- Gestión de Servicio al Cliente
- Atención del Chat y WhatsApp
- Activación y promoción de campañas (Pago de marchamos, Actualización de datos, impulso a la Tarjeta de crédito, campaña de educación financiera, promociones de temporada y otros).
- Apoyo en la comunicación de nuevos productos o servicios que se implementen como seguros, convenios.
- Participación en comisiones como: Asamblea, Innovación, RRSS, Salud Ocupacional, Manejo de crisis y otras.
- Coordinación y Logística de eventos de Aniversario de la Cooperativa, Gobierno Corporativo, Asamblea General, capacitaciones promovidas por el CEBS, Live-Charlas de educación financiera.

El departamento está conformado por un equipo de trabajo segregado en 4 grandes áreas, Mercadeo, Servicios Solidarios, Servicio al Cliente y Centro de llamadas, que, en sinergia, han trabajado constantemente por ofrecerle un mejor servicio y beneficio a las personas asociadas y colaboradores de la Cooperativa.

### Mercadeo

Es el área encargada de todos los temas relacionados con la promoción y publicidad de los productos y servicios que ofrece la Cooperativa a la base asociativa, al mercado y al cliente interno. Adicionalmente brinda el apoyo a las diferentes áreas que componen la organización en todos los temas de comunicación, planificación y organización de actividades relevantes para la Cooperativa. Por otro el área lidera todo lo relacionado a estudios de mercado resultados de las experiencias de las personas asociadas con la Cooperativa mediante estudios de cliente incognito.

El área de mercadeo planifica y desarrolla toda la comunicación de Coopemep para ser publicadas en nuestras redes sociales Facebook, Instagram; dando un seguimiento constante, viendo resultados de las campañas, y revisando las acciones de la competencia. Además, mediante la plataforma de Sendiblu, Yammer y mensajes SMS se mantiene una comunicación con las personas asociadas.



## Departamento de Mercadeo y Servicios Solidarios

### Estudios de Mercado

Durante el 2022 se ejecutó un estudio de cliente incógnito que permitió 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:

- Disposición, servicio y tiempos de atención del colaborador
- Saludo y Bienvenida
- Conocimiento de los productos y servicios de la Coope
- Venta cruzada
- Presentación personal
- Índice de satisfacción

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

### Servicio al Cliente y Call Center

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 cooperativa, a través de los diferentes canales de contacto que ofrece la cooperativa, tales como 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.
- 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





## Departamento de Servicios Administrativos

Somos un departamento que se dedica a solventar las necesidades internas y externas de nuestra Cooperativa (productos y servicios) pero también aporta de manera directa al logro y desarrollo de los objetivos estratégicos organizacionales; así las cosas, durante el 2022, nos enfocamos y logramos dedicar nuestros esfuerzos, en generar y desarrollar múltiples tareas que nos permitieron aportar en el cumplimiento de las metas estratégicas establecidas para este año.

El Departamento de Servicios Administrativos se conforma de diferentes áreas de Gestión que mencionaré a continuación acompañado de un resumen de los principales logros y aspectos positivos a rescatar durante nuestra Gestión como equipo durante el 2022:

- ☐ Gestión Documental
- ☐ Seguridad Física.
- ☐ Gestión de Procesos.
- ☐ Gestión de Proyectos.
- ☐ Servicios Generales.
- ☐ Sistemas de Gestión.

En el área logramos fomentar iniciativas que promovieron a los colaboradores fortalecer la gestión ambiental de la cooperativa, los valores y principios cooperativos como parte de los sistemas integrales Modelcoop, Bandera Azul y Carbono Neutral.

Realizamos acciones para uso racional de los recursos y la protección del medio ambiente y evidenciamos el cumplimiento de los requisitos del Modelo de Gestión Organizacional gracias al compromiso de la organización; a continuación, se presenta un resumen de las actividades y acciones que aportaron de manera directa a los objetivos estratégicos de la Cooperativa.

- **Creación de Sucursales Pet Friendly** en beneficio de las personas asociadas que deseen realizar trámites en las sucursales en compañía de sus mascotas, así como un gancho comercial de vanguardia.
- **Creación de una Estación de Carga Vehicular Eléctrica a disposición de nuestros asociados, colaboradores, proveedores y visitantes que requieran cargar sus vehículos eléctricos; un nuevo servicio que Coopemep ofrece.**

### Reconocimiento de Certificaciones

- ☐ **MODELCOOP:** Logramos mantener el estándar Internacional de la Norma CCC-CA: N-01-2008 MODELCOOP con una nota de excelente en el puntaje obtenido por dimensión.
- ☐ **Bandera Azul:** Obtuvimos el reconocimiento de Bandera Azul con dos estrellas obtenidas y con un puntaje total 100, además logramos capacitar a los colaboradores en diversas charlas de educación ambiental y logramos contribuir en actividades con acciones para mitigar y reducir el impacto climático.
- ☐ **Carbono Neutralidad:** Conseguimos el reconocimiento de Carbono Neutralidad del Programa País Carbono Neutralidad 2.0 MINAE reportando reducciones de más del 1% de toneladas de tCO<sub>2</sub>e y también logramos reducir emisiones en el reporte de GEI.



## Departamento de Tecnologías de Información

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

### AREA DE BASE DE DATOS

- Se realizan mantenimientos en la Bases de Datos SQL Server para su funcionamiento óptimo.
- Creación de Mantenimientos automatizados para mejorar el rendimiento del CORE CYGNUS.
- Mejora de consultas para ayudar la optimización de los sistemas.
- Revisión de los perfiles para configurarlos con el mínimo privilegio.
- Apoyo en la mejora de los procesos para el área de Inteligencia de Negocios.
- Análisis y planteamiento de la nueva solución de infraestructura para el sistema transaccional.
- Cambio de la Infraestructura de Desarrollo y Pruebas.

### AREA DE DESARROLLO

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

- Los sistemas FINANCE y SIDE se mantienen habilitados para consultas de casos antiguos.
- Se mantiene el sistema GNOSIS para el envío del Perfil Tecnológico.

#### En Sistema CYGNUS:

- Generación de reportes nuevos, según las necesidades de cada departamento.
- Monitoreo de la arquitectura implementada para el CORE CYGNUS, para el control óptimo del mismo.
- Creación del ambiente de Terminal para CYGNUS 64 en la nueva infraestructura de VMware.
- Desarrollo de lo requerido para Tarjeta de Crédito.
- Desarrollo de lo requerido para Sinpe Móvil.
- Desarrollo de todos los ajustes regulatorios solicitados.
- Autogestión del acceso al sistema Cygnus.

#### En Módulos complementarios a CYGNUS:

- Implementación de los ajustes solicitados para TARJETAS DE DÉBITO, sobre transacciones transfronterizas.
- Mantenimiento y mejoras en el sistema Webcore (Tarjeta débito, GERO, Canales).
- Desarrollo de la integración entre CYGNUS y Monibyte para el producto de Tarjetas de Crédito.
- Ajustes al XML de medio electrónicos de pago solicitado por el BCCR.
- Administración de usuarios a los sistemas Webcore y Syscard.
- Mejoras para la generación de cobros por medio de DTRs.
- Procesamiento de XML de Crédito para generación de insumos para el sistema de QR Crédito.

#### En el PORTAL INSTITUCIONAL:

- Apoyo a la renovación de los sitios de los distintos departamentos.
- Ajustes a las soluciones existentes en el Portal de los distintos departamentos.
- Ampliación de las soluciones existentes y creación de nuevos flujos.

#### En INTERFACES con herramientas de terceros:

- Complemento de formularios para la Página Transaccional.
- Ajustes de la extracción automatizada de datos de CYGNUS como insumo para Oficinas en Línea e Inteligencia de Negocios.
- Redefinición y ajuste de la extracción de información para el sistema de Oficialía y Cumplimiento.

#### Adquisición e implementación de nuevas herramientas:

- ☐ Implementación de Sinpe Móvil en el Canal transaccional.
- ☐ Implementación de requerimientos del CICAP.
- ☐ Automatización de las incidencias de Nomina de Desarrollo Humano.
- ☐ Automatización del registro de horas extras para RH.



## Departamento de Tecnologías de Información

### AREA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Durante el periodo comprendido de enero a diciembre del 2022 algunas de las actividades más importantes que se han realizado son las siguientes:

#### Seguridad Informática

- Mitigación de al menos 60 ataques informáticos por mes hacia la infraestructura externa de la Cooperativa.
- Se brinda gestión de logs mensual a los principales de elementos críticos de infraestructura.
- Se analizaron las bitácoras generadas por las conexiones VPN de los usuarios, en búsqueda de desviaciones.
- Se creó material de concientización para todo el personal con las mejores prácticas de seguridad en diferentes campos.
- Se brinda atención a los requerimientos solicitados por la Auditoría Externa.
- Se brinda atención a los requerimientos solicitados por la Auditoría Interna.
- 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.
- Se brinda seguimiento a las pruebas de vulnerabilidad aplicadas.
- Se actualizan los documentos relacionados con la gestión de seguridad informática.
- Se gestionan los incidentes de seguridad informática.
- En conjunto del Departamento de Tecnologías de Información se valida que los proveedores únicamente tengan acceso de consulta a nivel de base de datos.
- Se revisan las modificaciones realizadas directamente a la base de datos en búsqueda de desviaciones.
- En conjunto con el Departamento de Tecnologías de Información se revisa de manera periódica los usuarios activos en los sistemas de información y Controlador de Dominio contra la planilla para determinar cualquier desviación.

- Se aplican herramientas de auto evaluación a los ámbitos de seguridad informática implementados en la Cooperativa.
- Se envían mensajes de concientización sobre seguridad informática a todo el personal sobre código malicioso, ransomware, acompañar visitantes, cuidado de equipo informático, entre otros.
- Se aplican pruebas de Ingeniería social.
- Se aplican recomendaciones de seguridad brindadas por el MICIT en la plataforma tecnológica.

#### Seguridad de la Información

- Se ha brindado continuidad al tema de las capacitaciones en materia de Seguridad de la información para personal de primer ingreso.
- Se imparten capacitaciones de seguridad de la información especializadas para los Administradores de Sucursales.
- Se imparten capacitaciones de seguridad de la información especializadas para las Jefaturas de la Cooperativa.
- Se gestiona el acceso al mínimo privilegio en la Cooperativa.
- Se brinda atención de incidentes de seguridad de la información.
- Se crea material sobre concientización de Seguridad de la Información y es enviado a todos los colaboradores.
- Se apoya el proceso de actualización documental de los ámbitos de seguridad de la información.
- Se aplica la capacitación virtual de seguridad de la información a los proveedores que cuentan con acceso a información confidencial de la Cooperativa.
- Se imparten inducciones de seguridad de la información al nuevo personal contratado por la Cooperativa.
- Se realiza el análisis de riesgos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Se actualiza el registro del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Se gestionan los acuerdos de la Comisión de Seguridad de la Información.
- Se brinda apoyo a la Comisión de Seguridad de la Información.
- Se brinda seguimiento al cumplimiento de la Política de seguridad de la Información.



## Informe del Comité de Vigilancia



**Flora Isabel Alvarado Gamboa**  
**PRESIDENTA**

**Eugenio Espinoza Prado**  
**VICEPRESIDENTE**

**Ana Ruth Acevedo Ruíz**  
**SECRETARIA**

**Lisandro Rodríguez Acuña**  
**VOCAL I**

**Maynor Rodríguez Rodríguez**  
**VOCAL II**



## Informe Comité de Vigilancia

### Cantidad de sesiones realizadas:

**28** sesiones extraordinarias  
**49** sesiones ordinarias  
**7** sesiones conjuntas  
**1** integración  
 **400** horas extra sesión

### Detalle del funcionamiento o responsabilidades del Comité:

- 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.
- Revisar y analizar las actas de los Órganos Sociales, el Tribunal Electoral y el Consejo de Administración.
- Verificar el cumplimiento del control de acuerdos del Consejo de Administración y generar el respectivo informe.
- Analizar los informes y cartas de la Gerencia que emitan tanto las auditorías como la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
- Verificar que los libros de actas de los Órganos Sociales se encuentren al día.
- Verificar el cumplimiento del Plan Integral de Capacitación.
- Investigar exhaustivamente todas las sospechas de error, negligencia, anomalía, incorrección o corrupción de los cuales el Comité tenga información.

- Actuar como órgano director de un debido proceso cuando así lo acuerde el Consejo de Administración.
- Comprobar el quórum establecido por Estatuto en las Asambleas.
- Velar por el cumplimiento de requerimientos administrativos de la Superintendencia General de Entidades Financieras, el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, el Instituto Nacional de Seguros, la Caja Costarricense de Seguro Social, el Ministerio de Trabajo y otros.
- Fiscalizar el proceso de elección y nombramiento de las personas que conforman los Cuerpos Directivos.
- Examinar y fiscalizar mediante muestreos las cuentas y operaciones de la Cooperativa.
- Solicitar al Consejo de Administración la contratación de algún recurso técnico y humano específico para llevar a cabo alguna investigación especial y necesaria.
- 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.
- 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.
- Revisar el historial crediticio de las personas integrantes del Órgano de Dirección, los Órganos Sociales y el Tribunal Electoral.
- 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.
- Realizar visitas a las personas asociadas y de fiscalización a las sucursales.
- Verificar trimestralmente que los libros contables estén al día.
- 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.
- Otras funciones compatibles con la naturaleza de su función.



## Informe Comité de Vigilancia

### Aspectos relevantes ejecutados en el periodo 2022

#### Seguimiento: 100 % cumplimiento

Revisión de actas emitidas:

- Consejo de Administración
- Comité de Educación y Bienestar Social
- Tribunal Electoral
- Expedientes de los integrantes de Órganos Sociales y Tribunal Electoral
- Plan Estratégico.
- Presupuesto general
- Organigrama Institucional

#### Análisis: 100 % de cumplimiento

Informes:

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

#### Control: 100% cumplimiento

Asistencia a sesiones:

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

#### Política: 100 % cumplimiento

Revisión y estudio de:

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

#### Supervisión: 100 % cumplimiento

- 2 visitas 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 del Comité de Educación y Bienestar Social.

#### Capacitación: 100 % de cumplimiento

- Riesgos
- Gobierno Corporativo
- Ley 7786
- Ciberseguridad
- Seguridad de la Información
- Doctrina y Filosofía Cooperativa
- Continuidad del Negocio
- Política de la Idoneidad
- Derecho Cooperativo

#### Legal: 100 % cumplimiento

Se atendieron:

- 1 caso de denuncia por correo electrónico
- Se llevaron a cabo 54 debidos procesos a varias personas asociadas.
- Se revisaron casos reportados por el Tribunal de Elecciones respecto a dudas sobre nombramiento de delegados.
- Se atendieron casos de consultas de personas asociadas vía correo electrónico.

#### Preparación de informes de:

- 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 2021
- 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.



## Informe Comité de Vigilancia

| Consejo de Administración       |                             |                           |      |                               |                |                                    |                |                              |                    |
|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------|------|-------------------------------|----------------|------------------------------------|----------------|------------------------------|--------------------|
| Nombre del Director o Directora | Total de Sesiones Asistidas | Total Sesiones Efectuadas | %    | Ausencias Sesiones Ordinarias |                | Ausencias Sesiones Extraordinarias |                | Ausencias Sesiones Conjuntas | Total de Ausencias |
|                                 |                             |                           |      | Justificadas                  | Injustificadas | Justificadas                       | Injustificadas | Justificadas                 |                    |
| Carlos Montero Jiménez          | 102                         | 102                       | 100% | 0                             | 0              | 0                                  | 0              | 0                            | 0                  |
| Mario Nájera Villalobos         | 60                          | 60                        | 100% | 0                             | 0              | 0                                  | 0              | 0                            | 0                  |
| Gina Patricia Salas Fonseca     | 100                         | 102                       | 98%  | 1                             | 0              | 1                                  | 0              | 0                            | 2                  |
| Ingrid Marín Miranda            | 102                         | 102                       | 100% | 0                             | 0              | 0                                  | 0              | 0                            | 0                  |
| Edwin Falconer Álvarez          | 60                          | 60                        | 100% | 0                             | 0              | 0                                  | 0              | 0                            | 0                  |
| Shalom Smiley Prieto            | 8                           | 8                         | 100% | 0                             | 0              | 2                                  | 0              | 0                            | 2                  |
| Juan Carlos Ruiz Carranza       | 102                         | 102                       | 100% | 0                             | 0              | 0                                  | 0              | 0                            | 0                  |
| Mainor Villalobos Rodríguez     | 99                          | 102                       | 97%  | 2                             | 0              | 1                                  | 0              | 0                            | 3                  |
| Yamileth Cambronero Montero     | 42                          | 42                        | 100% | 0                             | 0              | 0                                  | 0              | 0                            | 0                  |
| Carlos Siles Meza               | 40                          | 42                        | 95%  | 2                             | 0              | 0                                  | 0              | 0                            | 2                  |
| Kenneth Vargas Cárdenas         | 88                          | 88                        | 100% | 0                             | 0              | 0                                  | 0              | 0                            | 0                  |
| <b>Totales</b>                  |                             |                           | 99%  | 5                             | 0              | 4                                  | 0              | 0                            | 9                  |

## Informe de Asistencia de los Cuerpos Directivos, Tribunal Electoral y Comisiones

| Comité de Vigilancia               |                             |                           |      |                               |                |                                    |                |                              |                    |
|------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|------|-------------------------------|----------------|------------------------------------|----------------|------------------------------|--------------------|
| Nombre del Director o Directora    | Total de Sesiones Asistidas | Total Sesiones Efectuadas | %    | Ausencias Sesiones Ordinarias |                | Ausencias Sesiones Extraordinarias |                | Ausencias Sesiones Conjuntas | Total de Ausencias |
|                                    |                             |                           |      | Justificadas                  | Injustificadas | Justificadas                       | Injustificadas | Justificadas                 |                    |
| Flora Alvarado Gamboa              | 79                          | 79                        | 100% | 0                             | 0              | 0                                  | 0              | 0                            | 0                  |
| Eugenio Espinoza Prado             | 79                          | 79                        | 100% | 0                             | 0              | 0                                  | 0              | 0                            | 0                  |
| Ana Ruth Acevedo Ruiz              | 79                          | 79                        | 100% | 0                             | 0              | 0                                  | 0              | 0                            | 0                  |
| Lisandro Rodríguez Zúñiga          | 33                          | 33                        | 100% | 0                             | 0              | 0                                  | 0              | 0                            | 0                  |
| Maynor Rodríguez Rodríguez         | 33                          | 33                        | 100% | 0                             | 0              | 0                                  | 0              | 0                            | 0                  |
| Ana Lidiette Villalobos Villalobos | 46                          | 46                        | 100% | 0                             | 0              | 0                                  | 0              | 0                            | 0                  |
| Eva Araya Morales                  | 44                          | 46                        | 96%  | 1                             | 0              | 1                                  | 0              | 0                            | 2                  |
| <b>Totales</b>                     |                             |                           | 99%  | 1                             | 0              | 1                                  | 0              | 0                            | 2                  |



# Informe de Asistencia de los Cuerpos Directivos, Tribunal Electoral y Comisiones

| Tribunal de Elecciones          |                             |                           |      |                               |                |                                    |                |                              |                    |
|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------|------|-------------------------------|----------------|------------------------------------|----------------|------------------------------|--------------------|
| Nombre del Director o Directora | Total de Sesiones Asistidas | Total Sesiones Efectuadas | %    | Ausencias Sesiones Ordinarias |                | Ausencias Sesiones Extraordinarias |                | Ausencias Sesiones Conjuntas | Total de Ausencias |
|                                 |                             |                           |      | Justificadas                  | Injustificadas | Justificadas                       | Injustificadas | Justificadas                 |                    |
| Lisandro Rodríguez Zúñiga       | 17                          | 17                        | 100% | 0                             | 0              | 0                                  | 0              | 0                            | 0                  |
| Thais Rodríguez Sandoval        | 33                          | 33                        | 100% | 0                             | 0              | 0                                  | 0              | 0                            | 0                  |
| Luis Fernando Monge Rojas       | 16                          | 16                        | 100% | 0                             | 0              | 0                                  | 0              | 0                            | 0                  |
| Gonzalo Monge Umanzor           | 33                          | 33                        | 100% | 0                             | 0              | 0                                  | 0              | 0                            | 0                  |
| Totales                         |                             |                           | 100% | 0                             | 0              | 0                                  | 0              | 0                            | 0                  |

| Comité de Educación y Bienestar Social |                             |                           |      |                               |                |                                    |                |                              |                    |
|----------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|------|-------------------------------|----------------|------------------------------------|----------------|------------------------------|--------------------|
| Nombre del Director o Directora        | Total de Sesiones Asistidas | Total Sesiones Efectuadas | %    | Ausencias Sesiones Ordinarias |                | Ausencias Sesiones Extraordinarias |                | Ausencias Sesiones Conjuntas | Total de Ausencias |
|                                        |                             |                           |      | Justificadas                  | Injustificadas | Justificadas                       | Injustificadas | Justificadas                 |                    |
| Marlen Araya Castro                    | 65                          | 65                        | 100% | 0                             | 0              | 0                                  | 0              | 0                            | 0                  |
| Gladys Esquivel Barrantes              | 65                          | 65                        | 100% | 0                             | 0              | 0                                  | 0              | 0                            | 0                  |
| Carlos Eduardo Garita Rodríguez        | 65                          | 65                        | 100% | 0                             | 0              | 0                                  | 0              | 0                            | 0                  |
| Inés Rivera Solano                     | 65                          | 65                        | 100% | 0                             | 0              | 0                                  | 0              | 0                            | 0                  |
| Adriana Hernández Carballo             | 65                          | 65                        | 100% | 0                             | 0              | 0                                  | 0              | 0                            | 0                  |
| Totales                                |                             |                           | 100% | 0                             | 0              | 0                                  | 0              | 0                            | 0                  |

| Comisión Administrativa            |                             |                           |      |                    |                |                    |
|------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|------|--------------------|----------------|--------------------|
| Nombre del Director o Directora    | Total de Sesiones Asistidas | Total Sesiones Efectuadas | %    | Ausencias Sesiones |                | Total de Ausencias |
|                                    |                             |                           |      | Justificadas       | Injustificadas |                    |
| Gina Salas Fonseca                 | 62                          | 67                        | 93%  | 4                  | 0              | 4                  |
| Shalom Smiley Prieto               | 5                           | 9                         | 56%  | 4                  | 0              | 4                  |
| Major Villalobos Rodríguez         | 63                          | 67                        | 94%  | 3                  | 1              | 4                  |
| Ana Lidiette Villalobos Villalobos | 44                          | 44                        | 100% | 0                  | 0              | 0                  |
| Lisandro Rodríguez Zúñiga          | 21                          | 23                        | 91%  | 2                  | 0              | 2                  |
| Juan Carlos Ruiz Carranza          | 23                          | 23                        | 100% | 0                  | 0              | 0                  |
| Yamileth Cambronerio Montero       | 23                          | 23                        | 100% | 0                  | 0              | 0                  |
| Edwin Falconer Álvarez             | 41                          | 44                        | 93%  | 3                  | 0              | 2                  |
| <b>Totales</b>                     |                             |                           | 86%  | 16                 | 1              | 16                 |

| Comisión Asamblea            |                             |                      |      |                               |                |                    |
|------------------------------|-----------------------------|----------------------|------|-------------------------------|----------------|--------------------|
| Nombre del Director          | Total de Sesiones Asistidas | Sesiones por asistir | %    | Ausencias Sesiones Ordinarias |                | Total de Ausencias |
|                              |                             |                      |      | Justificadas                  | Injustificadas |                    |
| Carlos Montero Jiménez       | 10                          | 10                   | 100% | 0                             | 0              | 0                  |
| Gina Salas Fonseca           | 10                          | 10                   | 100% | 0                             | 0              | 0                  |
| Kenneth Vargas Cárdenas      | 10                          | 10                   | 100% | 0                             | 0              | 0                  |
| Flora Isabel Alvarado Gamboa | 10                          | 10                   | 100% | 0                             | 0              | 0                  |
| Gladys Esquivel Barrantes    | 10                          | 10                   | 100% | 0                             | 0              | 0                  |
| Ingrid Marín Miranda         | 9                           | 9                    | 100% | 0                             | 0              | 0                  |
| <b>Totales</b>               |                             |                      | 100% | 0                             | 0              | 0                  |

| Comisión Crédito            |                             |                      |      |                               |                |                    |
|-----------------------------|-----------------------------|----------------------|------|-------------------------------|----------------|--------------------|
| Nombre del Director         | Total de Sesiones Asistidas | Sesiones por asistir | %    | Ausencias Sesiones Ordinarias |                | Total de Ausencias |
|                             |                             |                      |      | Justificadas                  | Injustificadas |                    |
| Mario Nájera Villalobos     | 20                          | 20                   | 100% | 0                             | 0              | 0                  |
| Ingrid Marín Miranda        | 39                          | 40                   | 98%  | 1                             | 0              | 1                  |
| Maynor Villalobos Rodríguez | 39                          | 40                   | 98%  | 1                             | 0              | 1                  |
| Ana Villalobos Villalobos   | 20                          | 20                   | 100% | 0                             | 0              | 0                  |
| Maynor Rodríguez Rodríguez  | 20                          | 20                   | 100% | 0                             | 0              | 0                  |
| Shalom Smiley Prieto        | 0                           | 0                    | 0%   | 0                             | 0              | 0                  |
| <b>Totales</b>              |                             |                      | 99%  | 1                             | 0              | 1                  |

| Comisión Financiera             |                             |                           |      |                    |                |                    |
|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------|------|--------------------|----------------|--------------------|
| Nombre del Director o Directora | Total de Sesiones Asistidas | Total Sesiones Efectuadas | %    | Ausencias Sesiones |                | Total de Ausencias |
|                                 |                             |                           |      | Justificadas       | Injustificadas |                    |
| Carlos Montero Jiménez          | 47                          | 47                        | 100% | 0                  | 0              | 0                  |
| Mario Nájera Villalobos         | 27                          | 27                        | 100% | 0                  | 0              | 0                  |
| Carlos Siles Meza               | 20                          | 20                        | 100% | 0                  | 0              | 1                  |
| Kenneth Vargas Cárdenas         | 46                          | 47                        | 98%  | 1                  | 0              | 1                  |
| <b>Totales</b>                  |                             |                           | 99%  | 1                  | 0              | 2                  |



## Informe de Asistencia a Comisión 2022

| Comité de Auditoría             |                             |                           |      |                    |                |                    |
|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------|------|--------------------|----------------|--------------------|
| Nombre del Director o Directora | Total de Sesiones Asistidas | Total Sesiones Efectuadas | %    | Ausencias Sesiones |                | Total de Ausencias |
|                                 |                             |                           |      | Justificadas       | Injustificadas |                    |
| Edwin Falconer Álvarez          | 11                          | 11                        | 100% | 0                  | 0              | 0                  |
| Carlos Montero Jiménez          | 17                          | 17                        | 100% | 0                  | 0              | 0                  |
| Carlos Siles Meza               | 6                           | 6                         | 100% | 0                  | 0              | 0                  |
| Flora Alvarado Gamboa           | 17                          | 17                        | 100% | 0                  | 0              | 0                  |
| <b>Totales</b>                  |                             |                           | 100% | 0                  | 0              | 0                  |

| Comisión de Cumplimiento    |                             |                      |      |                               |                |                    |
|-----------------------------|-----------------------------|----------------------|------|-------------------------------|----------------|--------------------|
| Nombre del Director         | Total de Sesiones Asistidas | Sesiones por asistir | %    | Ausencias Sesiones Ordinarias |                | Total de Ausencias |
|                             |                             |                      |      | Justificadas                  | Injustificadas |                    |
| Mario Nájera Villalobos     | 8                           | 8                    | 100% | 0                             | 0              | 0                  |
| Carlos Montero Jiménez      | 14                          | 14                   | 100% | 0                             | 0              | 0                  |
| Mainor Villalobos Rodríguez | 13                          | 14                   | 93%  | 1                             | 0              | 1                  |
| Ingrid Marín Miranda        | 3                           | 6                    | 50%  | 0                             | 0              | 0                  |
| Eugenio Espinoza Prado      | 6                           | 6                    | 100% | 0                             | 0              | 0                  |
| Eva Araya Moralees          | 11                          | 12                   | 92%  | 1                             | 0              | 1                  |
| <b>Totales</b>              |                             |                      | 98%  | 2                             | 0              | 2                  |

| Comité de Riesgo        |                             |                      |      |                               |                |                    |
|-------------------------|-----------------------------|----------------------|------|-------------------------------|----------------|--------------------|
| Nombre del Director     | Total de Sesiones Asistidas | Sesiones por asistir | %    | Ausencias Sesiones Ordinarias |                | Total de Ausencias |
|                         |                             |                      |      | Justificadas                  | Injustificadas |                    |
| Mario Nájera Villalobos | 12                          | 12                   | 100% | 0                             | 0              | 0                  |
| Carlos Montero Jiménez  | 21                          | 21                   | 100% | 0                             | 0              | 0                  |
| Carlos Siles Meza       | 9                           | 9                    | 100% | 0                             | 0              | 0                  |
| Eugenio Espinoza Prado  | 21                          | 21                   | 100% | 0                             | 0              | 0                  |
| <b>Totales</b>          |                             |                      | 100% | 0                             | 0              | 0                  |

| 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           | 10                          | 11                     | 91% | 1                             | 0              | 1                  |
| Gina Salas Fonseca                  | 10                          | 11                     | 91% | 1                             | 0              | 1                  |
| Yamileth Cambronero Montero         | 4                           | 5                      | 80% | 1                             | 0              | 1                  |
| Ana Ruth Acevedo Ruiz               | 9                           | 11                     | 82% | 2                             | 0              | 2                  |
| <b>Totales</b>                      |                             |                        | 86% | 5                             | 0              | 5                  |



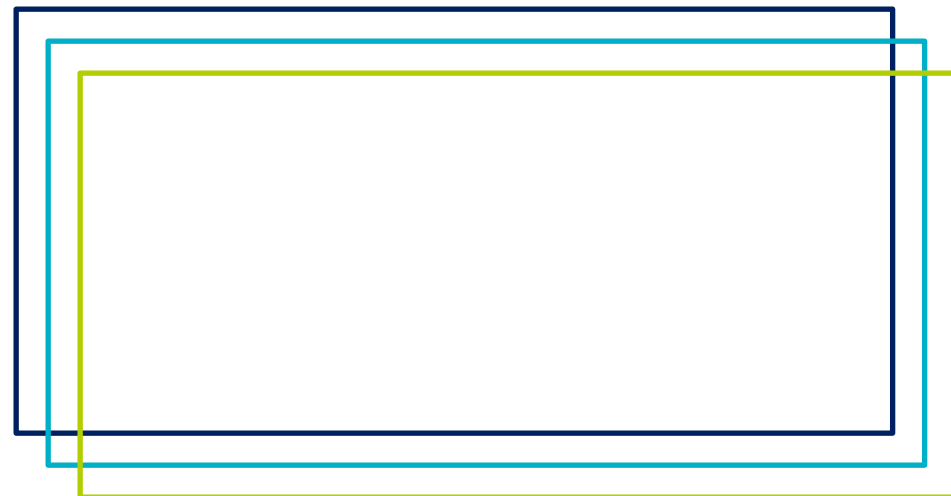
# Recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la Cooperativa.

## A la Gerencia General:

1. Promover la innovación de productos y servicios que fidelicen a 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.

## A la Asamblea General:

- Participar activamente de los talleres que realiza el Comité de Educación y Bienestar Social.
- Cumplir fielmente con los postulados de la persona delegada.
- Promover la afiliación de nuevas personas.
- Cumplir a cabalidad con las normas de protocolo e higiene.
- Aprovechar el uso de los canales electrónicos para realizar sus consultas o transacciones.





## Informe del Comité de Educación y Bienestar Social



**Marlen Araya Castro**  
**PRESIDENTA**

**Adriana Carballo Hernández**  
**VICEPRESIDENTA**

**Carlos Eduardo Garita Rodríguez**  
**SECRETARIO**

**Inés Rivera Solano**  
**VOCAL I**

**Gladys Esquivel Barrantes**  
**VOCAL II**



## Informe del Comité de Educación y Bienestar Social

El Comité de Educación y Bienestar Social se reunió ordinariamente en 49 sesiones y se llevaron a cabo 14 sesiones extraordinarias, además se asistió a 7 sesiones conjuntas con la Administración y otros cuerpos directivos y se sesionó en otras comisiones en 54 ocasiones.

El Comité de Educación y Bienestar Social de COOPEMEP, R.L, presenta por medio de este informe ejecutivo, el satisfactorio cumplimiento de las acciones proyectadas en nuestro Plan Anual Operativo para el periodo 2022, a todas las personas asociadas y delegadas de esta solidaria y sólida empresa cooperativa.

El informe anual muestra los resultados según indicadores establecidos de previo para asegurar el cumplimiento de las actividades financiadas tanto con las Reserva de Educación como con la de Bienestar Social de acuerdo con los alcances que señala el Estatuto Social de COOPEMEP R.L. y los reglamentos que regulan el uso de ambos presupuestos.

### Detalle del funcionamiento o responsabilidades:

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

Son atribuciones del Comité de Educación y Bienestar Social:

- 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.
- 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.
- Aprobar y desaprobar el otorgamiento de becas y subsidios conforme a la reglamentación establecida.
- Promover constantemente actividades educativas y de integración entre todas las personas asociadas, en concordancia con el Plan Integrado de Capacitación.

- 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.
- Disponer, controlar y hacerse responsable de los recursos que el Consejo de Administración autoriza para las actividades educativas y sociales que organiza el Comité.
- Elaborar y entregar al Consejo de Administración para su estudio y presentación a la Asamblea General, para su aprobación, un proyecto de Reglamento para el uso y destino de los recursos de la reserva de Bienestar Social.
- Brindar un informe trimestral al Consejo de Administración de las labores realizadas, resultados obtenidos y forma en que se han utilizado los recursos.
- 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.
- 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 las personas asociadas que no sean en dinero efectivo serán valuados con los principios de contabilidad generalmente aceptados 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 2022:

#### A. Reserva de Educación.

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



## Informe del Comité de Educación y Bienestar Social

- Doctrina y Filosofía Cooperativa en cada una de las capacitaciones.
- Manejo del Luto.
- Autocontrol de las Emociones.
- Uso Efectivo no adictivo de redes sociales y plataformas “streaming”.
- Ciberseguridad.
- Capacitación a postulantes a cuerpos directivos (Doctrina y filosofía, Gobierno Corporativo, Prevención de Legitimación de Capitales.
- Programa de Liderazgo y Equipos de Alto Desempeño (John Maxwell).
- Derecho Cooperativo.
- Comunicación Asertiva.
- Interpretación de Estados Financieros.
- Programa Técnico de Riesgos
- Especialista en Entornos Virtuales de Aprendizaje.
- Pasantía en Intercambio de Experiencias cooperativas.
- Cooperativismo en Costa Rica.
- Especialización en Big Data.
- Investigación para Auditorías.
- Capacitación en redacción de informes y causa raíz.
- Responsabilidad legal de las instituciones Financieras (Criterios jurisprudenciales, estrategias de prevención y contratación electrónica<sup>7</sup> digital).
- Cálculos Laborales.
- Webinar Nuevas Licencias.
- Marketing Estratégico.
- Construcción de Marca y Redes Sociales.
- Foto de Talento Humano.
- Topología de Lavado de Activos.
- Gestión de Riesgos en Organizaciones Financieras antes el conflicto geopolítico actual.
- Administración de Tarjetas de Crédito con VISA.
- Excel (básico, intermedio y avanzado)
- Workshop (Metodologías ágiles en gestión humana).
- Actividad de Integración para colaboradores.
- Actualización Técnica Profesional de Control Interno.
- Power BI I y II.
- Plataforma Coursera.

- Actualización Técnica Profesional de Salud Ocupacional.
- Normativa Vigente.
- Criptomonedas.
- Gestión de Venta Telefónica.
- Captación y Ventas.
- Validación de identidad para prevención del fraude.
- Desarrollo de reuniones efectivas.
- Mejores técnicas de comunicación y planificación.
- Administración de Compras y Proveedores.
- Formación superior en ingeniería y gestión de mantenimiento.
- Programa de Gestión Estratégica.
- Especialidad en Ciberseguridad.
- Capacitación en Continuidad del Negocio.
- Trabajo en Equipo.
- Bonos temáticos.

Otros proyectos en los que se participó con financiamiento:

- Actividades para los asociados de Cooperativas Estudiantiles.
- Calendarios, agendas y cuadernos.
- Signos externos con mensajes de los valores y principios cooperativos.

### B. Reserva de Bienestar Social.

Dentro de las actividades financiadas por esta reserva están:



## Informe del Comité de Educación y Bienestar Social

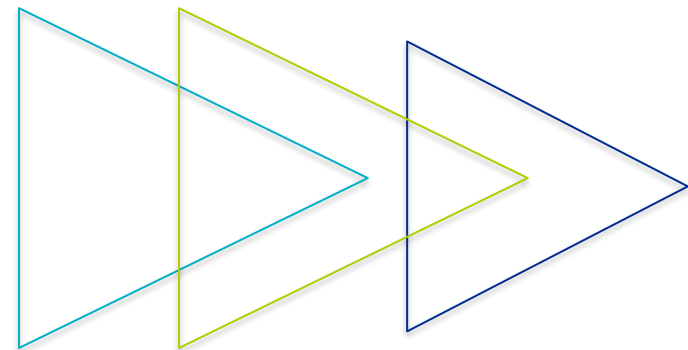
### B. Reserva de Bienestar Social.

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         |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------|-------------------|----------------|---------------|
| 3801                       | ₡ 92,956.756,72            | 19                         | ₡ 7,210.500,48          | 165               | ₡ 30,000.000   | ₡ 130,167.257 |

Recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la Cooperativa.

1. Concientizar a las personas asociadas respecto a la importancia de no ausentarse en las capacitaciones a las que se inscriben.
2. Documentar digitalmente las capacitaciones que se imparten con el fin de tener un acceso más pronto y eficiente de consulta por parte de las personas asociadas.
3. Analizar la efectividad de los canales de convocatoria a las capacitaciones que desarrolla el CEBS.





## Informe del Tribunal de Elecciones



**Gonzalo Monge Umanzor**  
**PRESIDENTE**

**Luis Fernando Monge Rojas**  
**VICEPRESIDENTE**

**Tháis Rodríguez Sandoval**  
**SECRETARIA**



## Informe del Tribunal de Elecciones

### Asistencia a las sesiones del Tribunal de Elecciones:

Tribunal de Elecciones manifiesta que se realizaron durante el año 2022 las siguientes sesiones:

- Sesiones ordinarias: 32
- Sesiones extraordinarias: 3
- Sesiones conjuntas: 7
- Sesión de integración: 1

### Introducción:

A continuación, se presenta al conocimiento de los miembros de la Asamblea General número LX, a celebrarse el 15 de julio del 2023, las actividades realizadas por el Tribunal de Elecciones de COOPEMEP R.L., las que alcanzaron un grado de compromiso de todos sus miembros, de lo cual se deja constancia.

De acuerdo con el Código de Elecciones, el Tribunal de Elecciones de COOPEMEP R.L en su Artículo 3, establece que:

“El Tribunal de Elecciones por delegación del Consejo de Administración tiene a cargo la preparación de todos los procesos de elecciones de las asambleas generales y regionales de la Cooperativa.

Se encargará específicamente de la definición de las vacantes, la organización y elaboración de documentos y materiales de elecciones en coordinación con la Comisión de Asamblea y la Gerencia, así como, de la presentación al Consejo de Administración de las propuestas de la actualización de la normativa interna vinculante, debe tener actualizado en forma bimensual el padrón de elecciones e informar al Consejo de Administración de lo actuado”.

Así, de esta forma se detallan las actividades realizadas en el año 2022.

### ACTIVIDADES EJECUTADAS SEGÚN EL PLAN OPERATIVO ORGANIZACIONAL (PAO) AÑO 2022

#### Preparación del proceso de Asamblea General para el año 2022:

Esta labor la realizó el Tribunal de Elecciones AD HOC debido a que los tres miembros del vigentes renunciaron a su puesto para postularse como candidatos en la Asamblea General de Julio 2022. Su labor fue llevada a cabo con éxito.

#### Actualización del padrón de delegados propietarios y suplentes:

El Tribunal de Elecciones de acuerdo con el Código de Elecciones, se debe tener actualizado el padrón de delegados propietarios y suplentes para hacer las modificaciones correspondientes en el mismo. Para el año 2022 era fundamental su actualización su actualización por cuanto se acercaba el proceso de elección de todos los cuerpos directivos de nuestra organización. Dicha labor fue realizada según corresponde a los lineamientos del Código de Elecciones.

#### Participación en actividades de capacitación:

Durante el año 2022 se participó en distintas actividades, de las cuales se detallan algunas de ellas:

- Curso de Derecho cooperativo
- Riesgos
- Curso de Liderazgo
- Curso de Comunicación efectiva
- Curso de Filosofía y Doctrina Cooperativa

#### Celebración de la LIX Asambleas General:

Durante el año 2022 se tuvo que elegir a la totalidad de los miembros de los cuerpos directivos de la organización cooperativa. Esta labor se concluyó con un total éxito, gracias a la labor y compromiso de los responsables de Tribunal de Elecciones Ad Hoc, a cargo de esta.



# Informe de Auditoría Externa



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

14 de febrero de 2023

Señores  
Consejo de Administración  
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del  
Ministerio de Educación Pública, R.L. (COPEMEP, R.L.)

Atención: Sr. Carlos Humberto Montero Jiménez,  
Presidente Consejo de Administración  
Sr. Jorge Solano Rodríguez,  
Gerente

ASUNTO: CARTA DE GERENCIA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022

En la revisión de auditoría basado en un enfoque de riesgo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública, R.L. (en adelante: Coopemep o la Cooperativa) al 31 de diciembre de 2022, notamos condiciones relacionadas a la razonabilidad de la información de los estados financieros y de la calidad de su estructura de control, sobre las que informamos a ustedes en el memorando adjunto.

El trabajo de auditoría incluye revisiones mediante pruebas selectivas, por lo que los procedimientos adecuados de comprobación y los controles internos constituyen su mejor protección para prevenir irregularidades que las pruebas selectivas podrían no detectar, así como el grado de cumplimiento de la normativa.

La revisión se practicó de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). Dichas normas requieren planear y desarrollar el trabajo para obtener seguridad razonable de que los estados financieros están libres de errores de importancia. La NIA 320 define la materialidad como la magnitud o naturaleza de un error (incluyendo una omisión) en la información financiera que, bien individualmente o en su conjunto, y a la luz de las circunstancias que le rodean, hace probable que el juicio de una persona, que confía en la información, llegue a decisiones incorrectas. Las NIA requieren que el auditor obtenga una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error. Una seguridad razonable es un grado alto de seguridad.

Al planear y ejecutar la revisión, evaluamos la calidad de las estructuras de control interno existente para los ciclos definidos como significativos para esta auditoría de estados financieros aplicando pruebas selectivas de cumplimiento y sustantivas, con el fin de obtener evidencia suficiente en función a la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría predeterminados, con el único objetivo de expresar opinión independiente sobre los estados financieros de la Cooperativa al 31 de diciembre de 2022, y no con el objeto de opinar sobre la estructura de control interno existente en su conjunto.

Crowe Horwath CR, S.A.

- 2 -

Como parte del proceso para obtener seguridad razonable de que los estados financieros están libres de errores de importancia relativa, efectuamos pruebas de cumplimiento con la normativa aplicable, no siendo el objetivo emitir opinión sobre el cumplimiento general de dicha normativa.

Este informe debe ser leído en forma integral con el Informe de Cumplimiento SUGEF 22-18 Reglamento sobre idoneidad de los miembros del órgano de dirección y de la alta gerencia de las entidades financieras y el Informe de Tecnología de Información del periodo 2022.

En este informe se incluyen comentarios de la administración que no modifican las revelaciones ni el criterio expresado y no son parte integral de los hallazgos, así como fechas de cumplimiento de las recomendaciones, las cuales fueron establecidas por la administración.

Esperamos su atención a estas observaciones, que no se refieren a los empleados y tienen por objeto mejorar los controles y el apropiado registro contable.

Nuestra responsabilidad sobre la carta de gerencia de Coopemep al 31 de diciembre de 2022 se extiende hasta la fecha del 14 de febrero de 2023. La fecha de la carta de gerencia indica al usuario, que el auditor ha considerado el efecto de los hechos y de las transacciones de los que ha tenido conocimiento y que han ocurrido hasta dicha fecha; en consecuencia, no se amplía por la referencia de la fecha en que se firme digitalmente.

Atentamente,

FABIAN ZAMORA  
AZOFEIFA  
(FIRMA)

Firmado digitalmente  
por FABIAN ZAMORA  
AZOFEIFA (FIRMA)  
Fecha: 2023.02.20  
22:46:45 -06'00'

Nombre del CPA: FABIAN  
ZAMORA AZOFEIFA  
Cédula: 7106  
Cédula: 60000000  
Nombre del Cliente:  
Cooperativa de Ahorro y Crédito  
de los Empleados del Ministerio  
de Educación Pública, R.L.  
Identificación del cliente:  
000010001  
Dirección:  
Superintendencia General de  
Entidades Financieras  
Fecha:  
14/02/2023 16:38:17 PM  
Tipo de trabajo:  
Carta de Gerencia  
Tiene en PDF de la Ley 950  
además y vinculado en el  
original.



Fabián Zamora Azofeifa  
Socio

CC: Comité de Auditoría



## Homenaje Póstumo

**COOPEMEP lamenta profundamente el fallecimiento en el 2022 de las siguientes personas asociadas:**

ACUÑA DELGADO EDDY  
AGUILAR VINDAS HERMINIA  
AMAYA CASTRO ELIZABETH  
ARCE FONSECA AIDA  
ARIAS VEGA JORGE ALFONSO  
ARRIETA CARVAJAL CARLOS LUIS  
ARTAVIA ARTAVIA ESPERANZA  
ASTUA ARAYA JAVIER  
AVILES HERNANDEZ MARIO JOSE  
BADILLA BONILLA WALTER ALONSO  
BADILLA OBANDO YANET MARTINA  
BALDIZON GARCIA JIMMY  
BARAHONA CARMONA LIGIA  
BARAHONA PEREZ IVETTE MARIA  
BARRIENTOS MARTINEZ EDSON RAFAEL  
BERMUDEZ AGUILAR BERNARDO ENRIQUE  
BERMUDEZ GOMEZ MARCELINO  
BONILLA BARBOZA VIRGINIA  
BONILLA VILLALTA BELISARIO  
CABEZAS CASTILLO SEILYN  
CALVO HERNANDEZ ALFREDO  
CALVO RUIZ OSCAR GERARDO  
CARDENAS JIRON MISAEL  
CARVAJAL VARGAS JUAN FELIX  
CASASOLA ASTORGA ANA MARIA  
CASTILLO VARGAS LUIS RICARDO  
CASTRO ROMAN LUIS FREDDY  
CECILIANO NUÑEZ PABLO

CHACON MADRIGAL FLORYBETH  
CHACON RIVERA LUIS BERNARDO  
CHAVARRIA MADRIGAL FREDDY  
CONEJO MARIN LUIS FERNANDO  
CORDONCILLO VANEGAS LUIS ARNOLDO  
CUBILLO MENA HILDA  
ESPINOZA BRICEÑO MARIA DE LOS ANGEL  
FERNANDEZ CARVAJAL JOSE GERARDO  
FLORES GOMEZ JESUS  
FLORES SILES EDGAR GERARDO  
FUENTES GONZALEZ MARIA ELENA  
GAMBOA ROJAS NORA MAYELA  
GARCIA FLORES JUANA  
GARCIA HERRERA LEOPOLDINA  
GATJENS JIMENEZ ANA MARIA  
GOMEZ HERNANDEZ MARIO ALBERTO  
GONZALEZ CASTRO FRANCISCO  
GONZALEZ JIMENEZ GLADYS ALICIA  
GONZALEZ ROJAS ALICIA  
GUZMAN QUESADA GERARDO  
HARTLEY MENA MIRIAM  
HERRERA FRANCISCO JAVIER  
JIMENEZ CESPEDES JOSE MANUEL  
JIMENEZ LOPEZ GUILLERMO  
LEON SANDI LUIS MARIANO  
LEPIZ GARITA MARIO EDUARDO  
LOPEZ MORALES ANA ISABEL  
MARIN SOLIS ULISES



## Homenaje Póstumo

MARQUEZ GONZALEZ STEPHANIA DE LAS NIEVES  
MASIS QUIROS ANDREA  
MATAMOROS MARIN CLAUDE CRISTINA  
MATARRITA MATARRITA ANTONIO  
MATARRITA MORALES YOR  
MENDEZ MOLINA VIRGINIA  
MOLINA JUAREZ MAYNOR ALBERTO  
MONGE LIZANO CARLOS ALVARO  
MONTES BADILLA MYRIAM  
MONTEZUMA BEJARANO ARCADIO  
MONTTOYA LORIA MARTIN GONZALO  
MORA MONTERO AILIN ROCIO  
MORALES GUZMAN LIGIA  
MORALES PANIAGUA JOSE JOAQUIN  
MORALES SOTO IRMA CLARICIA  
NAVARRO CALDERON ELADIO GERARDO  
NOGUERA CASARES MERCEDES  
NUÑEZ CERDAS NEYI AZALIA  
ORTIZ CARVAJAL OLGER  
OTAROLA SALAS LUIS FERNANDO  
PEREZ CALDERON MARGARITA  
PEREZ FONSECA YOLANDA MARIA  
PICADO ALVARADO XINIA LORENA  
PICADO GODINEZ GERARDO  
PORRAS MONTES BLANCA LUZ  
PORTUGUEZ PORTUGUEZ RAFAEL  
QUIROS CHAVARRIA JOSE MARIO  
QUIROS MONTTOYA GRACIELA

RAMIREZ MADRIGAL JOSE LUIS  
RAMIREZ RAMIREZ DINORAH  
RIVAS AGUILAR EDUARDO  
RODRIGUEZ AGUERO MIGUEL ANGEL  
RODRIGUEZ VARGAS MAREIDY CECILIA  
RODRIGUEZ VASQUEZ ZELMIRA  
ROJAS ROMERO CORNELIO  
RUIZ MORA GEOVANY  
SALAS QUESADA ALEJANDRO  
SANCHEZ MONTERO JOHNNY ALBERTO  
SANDOVAL SANDOVAL ROSARIO  
SIBAJA HERNANDEZ MIGUEL ALEXANDER  
SOBALBARRO HERNANDEZ GREGORIO  
SOLANO FALLAS JAVIER ANTONIO  
SOLIS CHINCHILLA CARLOS HUMBERTO  
SOLIS GUADAMUZ AMELIA  
UMAÑA BONILLA YAMILETH CRISTINA  
UMAÑA CHINCHILLA LIDIETTE  
VALLE ALANI CRUZ BERTILDA  
VARGAS MENA JOSE MANUEL  
VARGAS SANTAMARIA VANESSA  
VEGA MADRIGAL NURIA MARIA  
VEGA SANCHEZ LUIS ALONSO  
VIALES RODRIGUEZ ROBERTO  
VINDAS MENDEZ JOSE LUIS  
ZUÑIGA ZUÑIGA LAYLE



MEMORIA  
INSTITUCIONAL  
2022

San José, Costa Rica. Julio 2023