



**Credecoo**  
Solidez y Confianza



**Su confianza  
motiva nuestro  
buen servicio.**

### **Informe Anual 2019-2020**

Nota aclaratoria: Informe pendiente de aprobación por parte de la Asamblea General de Delegados, esto debido a la imposibilidad de realizarla ante las medidas sanitarias frente al COVID-19.

**¡AYÚDANOS A CREAR OPORTUNIDADES!**

**PROGRAMA SOLIDARIO  
CONSTRUYENDO UN**

**FUTURO**



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INFORME DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>2. INFORME DE LA GERENCIA GENERAL.....</b>	<b>10</b>
2.1 Crédito.....	13
2.2 Captación de Recursos.....	15
2.3 Transferencia internacional de dinero.....	17
2.4 Tarjeta de Débito.....	17
2.5 Tarjeta de Crédito.....	19
2.6 Área Comercial.....	19
2.7 Mercadeo.....	21
2.8 Desarrollo Tecnológico.....	23
2.9 Margen de intermediación.....	23
2.10 Supervisión SUGEF.....	24
2.11 Análisis financiero.....	24
2.12 Estados Financieros.....	26
<b>3. INFORME COMITÉ DE VIGILANCIA.....</b>	<b>28</b>
<b>4. INFORME COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL.....</b>	<b>31</b>
<b>5. INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO PERIODO 2019.....</b>	<b>34</b>



**¡Nos  
complace su  
tranquilidad!**

- Readecuación de deudas •Vacaciones
- Compra de vehículos •Gastos personales
- Remodelaciones •Proyectos

Garantía: Hipotecaria / Fiduciaria / Sin fiador\* / Aavales\*

**\*Aplican restricciones.**

2772-0100 6001-6817 6001-3453

## 1. INFORME DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Estimados señores asociados y delegados:

Reciban un cordial saludo de parte de los miembros del Consejo de Administración, expresando el más sincero agradecimiento por ser parte fundamental de nuestro proyecto empresarial.

Su apoyo y confianza nos motivan día a día a dirigir esta cooperativa con el mayor compromiso y transparencia, buscando siempre el generar beneficios que ayuden a mejorar la calidad de vida de nuestros asociados.

El año que recién concluye, estuvo marcado por un proceso de cambio empresarial cuyo horizonte tuvo implícito el reforzamiento del quehacer de una Cooperativa de Ahorro y Crédito. Este proceso nos fortaleció en experiencia y conocimiento que sin duda, son valores agregados que nos permitirán robustecernos cada vez más en la responsabilidad de dirigir con sapiencia el destino de esta gran empresa.

Las circunstancias que rodearon la gestión durante el período 2019, ofrecieron un alto grado de complejidad, pero con la ayuda y guía de Dios, y con el trabajo en equipo entre una dirección comprometida y firme, así como el apoyo en la gestión de todo el cuerpo administrativo y órganos de control, logramos finalmente solventarla.

Fortalecidos por la experiencia y el conocimiento, miramos de frente y sin temor el porvenir, confiados en que nuestras estrategias empresariales lograrán posicionar esta cooperativa con productos y servicios de alta calidad no solo en nuestro cantón, sino también a nivel nacional.

Agradecemos infinitamente el favor divino de Dios, quien dirigió nuestros pasos y nos dio el discernimiento para encausar el rumbo empresarial, en Él depositamos todos los proyectos que emprenderemos en el año venidero, sabiendo de antemano que siempre contaremos con su guía justa.



Reiteramos nuestro compromiso con su preferencia y apoyo, buscaremos en el período 2020 generar más y mejores beneficios para quienes son nuestra razón de ser.

Cooperativamente,

Alba Nidia Rojas Borbón  
Presidente Consejo de Administración



# Consejo de administración 2019-2020

## Integración 2019-2020 del Consejo de Administración

<b>Presidente</b>	Alba Nidia Rojas Borbón
<b>Vicepresidente</b>	Raymond Mejías Cruz
<b>Secretario</b>	Pedro López Amador
<b>Vocal I</b>	Luis Gustavo Monge Picado
<b>Vocal II</b>	Marco Andrey Vargas Pereira
<b>Vocal III</b>	Johel Leiva Elizondo
<b>Vocal IV</b>	Mario Adolfo Abarca Ceciliano
<b>Suplente</b>	Omar Valverde Martínez

## Vencimiento de Directores

En la Asamblea Ordinaria de Delegados N° 29 corresponde la elección de cuatro directores propietarios, dado el vencimiento de la señora Alba Nidia Rojas Borbón, los señores Pedro López Amador, Johel Leiva Elizondo, y además el vencimiento del puesto de la señora Marjorie Yolanda Carrión Díaz, quien presentó su renuncia en la Asamblea anterior y vencía en el 2020, por tanto se deberá elegir en este mismo período un puesto como director propietario, y automáticamente el señor Mario Adolfo Abarca Ceciliano volverá a su puesto como director suplente I, hasta el 2021.

## Sesiones Realizadas

Se realizaron doce sesiones ordinarias y catorce sesiones extraordinarias.

## Participación y Representaciones

Se nombró como representantes ante Asamblea del CENECOOP R.L, a la señora Alba Nidia Rojas Borbón y al señor Pedro López Amador.

Se nombró como representantes ante Asamblea de FEDEAC R.L, a la señora Alba Nidia Rojas Borbón y al señor Pedro López Amador.

Se nombró como representantes ante Asamblea del CONACOOOP R.L, a la señora Alba Nidia Rojas Borbón.

Además se nombró una comisión para reglamentar el Fondo de Solidaridad y su debida aplicación, por tanto se designó a los señores Johel Leiva Elizondo y Mario Abarca Ceciliano, como miembros del Consejo de Administración.

También se nombró al señor Rolando Delgado Varela, como representante de Credecoop R.L. ante la Asamblea Ordinaria de la Sociedad Cooperativa SCL R.L., (Fondo de Garantía de Ahorros CONFIA).

La Administración presentó una propuesta del Proyecto de Corresponsalía con el Grupo Tecnológico, el cual tiene como estrategia desarrollar un plan de medios para dar a conocer el app Cooperativo, alineado a su estrategia de posicionamiento y proyección comercial. De acuerdo con la revisión de lo desarrollado por el Grupo Tecnológico, más las tendencias y la necesidad del mercado, el proyecto dispone de los elementos técnicos y operativos necesarios, para poder convertirse en una nueva alternativa

de mercado, que satisfaga los usuarios, comercios afiliados y cooperativa; por tanto se autorizó al señor Rolando Delgado Varela, para que participara en representación de Credecoop R.L., ante la comisión técnica que dará seguimiento al proyecto de Corresponsalía No Bancaria, gestionado con Grupo Empresarial Cooperativo.

## Participación de Directores en Comités Técnicos y de Apoyo 2019

Los directores del Consejo de Administración participaron en los siguientes Comités Técnicos y de apoyo de la Cooperativa:

- **Comité de Auditoría:** Alba Nidia Rojas Borbón y Marco Andrey Vargas Pereira
- **Comité de Continuidad:** Raymond Mejías Cruz
- **Comité de Cumplimiento:** Johel Leiva Elizondo y Pedro López Amador
- **Comité de Nominaciones:** Alba Nidia Rojas Borbón y Mario Adolfo Abarca Ceciliano
- **Comisión de Normas:** Johel Leiva Elizondo y Mario Adolfo Abarca Ceciliano
- **Comité de Remuneraciones:** Marco Andrey Vargas Pereira y Pedro López Amador
- **Comité de Riesgos:** Alba Nidia Rojas Borbón y Luis Gustavo Monge Picado
- **Comité de Tecnologías de Información:**

Luis Gustavo Monge Picado

- **Comisión Administrativa:**

Alba Nidia Rojas Borbón y Raymond Mejías Cruz

## Capacitaciones

Los directores recibieron las siguientes capacitaciones:

- Ley 7786
- Código de Ética
- Hostigamiento Sexual
- Gobierno Corporativo
- Gestión Integral de Riesgos
- Trabajo en Equipo y Comunicación
- Capacitación Avaes del FODEMIPYME
- Retroalimentación Anual de la Ley 8204
- Análisis e Interpretación de Estados Financieros
- Introducción Prevención de Legitimación de Capitales
- Legislación Cooperativa y Roles de los Órganos de Dirección

## Gestión Administrativa

Se dio seguimiento al Plan Operativo 2019 y se tomaron las acciones correctivas necesarias para su debido cumplimiento. Además, los Comités Técnicos y de Apoyo nombrados, cumplieron con sus funciones definidas y transmitieron al Consejo de Administración aspectos relevantes para la toma de decisiones de manera mensual.

A su vez el Consejo de Administración junto con la Gerencia trabajó en la elaboración y aprobación del plan estratégico 2020-2024, planes operativos y presupuesto de inversiones, correspondientes al periodo 2020.

Se planificó la incursión de Credecoop R.L. en otros mercados fuera del Cantón de Pérez Zeledón, lo cual se espera que permita lograr los objetivos propuestos.

## Panorama de Procesos Internos

- **Prevención de Legitimación de Capitales y Normativa Vigente**

En apego a la normativa que regula la prevención de legitimación de capitales se cumplió con los requerimientos que deben acatar las entidades financieras según la Normativa SUGEF-12-10, aprobando políticas, generando directrices y actualizando reglamentos en apoyo a la gestión del negocio.

- **Gestión de Riesgos**

El Consejo de Administración definió de acuerdo a sus políticas de gestión de riesgo, los límites de riesgo máximos que Credecoop R.L. asumió durante el período 2019, en función de lograr sus objetivos estratégicos.

Vigilante de lo anterior se mantuvo informado de la evolución de estos riesgos durante todo el año, lo cual le permitió direccionar a la administración para que ejecutara los ajustes administrativos y operativos necesarios garantizando el negocio en marcha, con crecimiento y rentabilidad.

Los riesgos principales en que este Órgano de Dirección mantuvo retroalimentación fueron los siguientes: crediticio, liquidez, operativo, legal y de mercado; los cuales se consideraron en virtud de la naturaleza del negocio. Esta gestión requirió un esfuerzo conjunto de todas las áreas, tanto en el ámbito operativo, administrativo, de control y gestión.

## • Gobierno Corporativo

El Consejo de Administración acató lo referente al Acuerdo SUGEF 22-18, Reglamento sobre Idoneidad de los miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia de las Entidades Financieras, en cumplimiento con el orden jurídico vigente, de manera que se aplicó la Auditoría Externa del proceso de evaluación del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia.

Por su parte, se aplicaron sanas prácticas de gobernanza respecto al ordenamiento jurídico que rige para el Sistema Financiero Nacional, según disposiciones emitidas en el acuerdo SUGEF 16-16, Reglamento sobre Gobierno Corporativo.

## • Tecnologías de Información

Se dio continuidad al compromiso de gestionar eficientemente lo referente a tecnologías de información, mejorando sustancialmente los procesos operativos internos dirigidos a generar una mejor experiencia del servicio al cliente y acatamiento de los nuevos requerimientos legales.

## Atención de Asociados

Continuando con el compromiso de atención personalizada a los asociados, el Consejo de Administración cumplió con el cronograma de atención del año 2019, brindando solución a la mayoría de las solicitudes presentadas, siempre cumpliendo con la normativa establecida.

## Ejecución de Acuerdos

Los acuerdos tomados por la Asamblea Ordinaria de Delegados N° 28 celebrada el 30 de marzo del año 2019, han sido ejecutados en su totalidad.

## Agradecimiento

El Consejo de Administración de Credecoop R. L. externa un profundo agradecimiento a los asociados protagonistas de este importante proyecto; reconociendo el fiel apoyo, la confianza y la activa participación durante este período 2019. De igual forma, se les invita a continuar siendo parte del desarrollo de esta gran cooperativa, pues estamos seguros de que los éxitos alcanzados obedecen al trabajo que juntos hemos realizado.

Muchas gracias.

## 2. INFORME DE LA GERENCIA GENERAL

Mensaje de Gerencia General Credecoop R.L.

Señores delegados de la Asamblea General Ordinaria N° 29, de manera respetuosa les saludo en representación del equipo de colaboradores de la cooperativa.

Durante el periodo 2019, la administración se orientó en la gestión y cumplimiento de los lineamientos establecidos en el plan operativo anual aprobado por el Consejo de Administración. Los principales ejes estratégicos atendidos fueron: servicio al cliente de excelencia, innovación y desarrollo tecnológico, crecimiento y calidad de la cartera de crédito, clima organizacional óptimo, cumplimiento de la normativa aplicable, solidez y rentabilidad financiera.

El año anterior el país enfrentó grandes desafíos, como el bajo crecimiento económico, entrada en vigencia de la reforma fiscal, inestabilidad del tipo de cambio, y el creciente desempleo. No obstante lo anterior; Credecoop, R. L. logró enfrentar estos desafíos, gracias a la visión y dirección del Consejo de Administración, al apoyo y lealtad de los asociados; y al compromiso del equipo de colaboradores, obteniendo resultados empresariales satisfactorios.

En el periodo 2019, las entidades financieras enfrentaron cambios normativos, como la entrada en vigencia del nuevo Reglamento de Información Financiera; así mismo con el proyecto de incorporación de Costa Rica a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), se inició el proceso para reformar la Ley Orgánica del Banco Central y crear mediante decreto de ley un fondo de garantía de depósitos.

Para los próximos años el éxito de Credecoop, R. L., estará determinado por su capacidad para adaptarse a los cambios y aprovechar las grandes oportunidades que se presenten en el entorno. En este contexto, la labor de los Delegados, Cuerpos Directivos y Administración, será fundamental para hacer realidad el crecimiento y bienestar de los asociados y la cooperativa.

Demos gracias a Dios, por darnos la oportunidad



de formar parte de este gran proyecto cooperativo, el cual durante veinticinco años, ha traído progreso y bienestar a sus asociados y la comunidad en general.

Deseándoles salud, prosperidad y éxitos en el año 2020.

Cooperativamente,

Rolando Delgado Varela  
Gerente General



**Asegure  
su futuro.**

Consulte por nuestros  
ahorros especiales

**Credecoop**  
Solidez y Confianza

## Gestión Administrativa

Durante el periodo 2019, la gestión administrativa de Credecoop, R. L., se orientó al logro de las metas empresariales establecidas en el plan operativo y presupuesto, aprobado por el Consejo de Administración. Se cumplió además, con la normativa vigente, aplicable a las entidades financieras supervisadas.

Gracias a la gestión realizada, la organización obtuvo indicadores financieros satisfactorios, asegurando una adecuada solidez y rentabilidad financiera.

Se colaboró activamente con el Consejo de Administración en la implementación de las acciones derivadas de la normativa 16-16 de Gobierno Corporativo. Además la administración participó en los diferentes Comités Técnicos, que la normativa exige.

Considerando directrices emitidas por SUGEF, se efectuó la contratación de una auditoría externa de tecnologías de información; adicionalmente se contrató un servicio externo para la realización de análisis de vulnerabilidades y pruebas de penetración en toda la infraestructura tecnológica de la cooperativa.

Se atendió de forma oportuna y satisfactoria los requerimientos de la Auditoría Externa, Auditoría Interna y Comité de Vigilancia.

En el año 2019, se impulsaron proyectos estratégicos para la organización, entre los que resaltan:

- Operador directo de servicios SINPE: a partir del mes de diciembre 2019, Credecoop R. L. adquirió la condición de afiliado directo del Banco Central de Costa Rica, con lo cual se mejora la oferta de servicios de la plataforma SINPE.
- Consolidación de la plataforma de canales digitales: se agregaron nuevas funcionalidades a los canales digitales, y se promocionó la afiliación de nuevos usuarios a esta plataforma tecnológica.
- Posicionamiento de la sucursal en Daniel Flores: se dispuso en esta sucursal la oferta completa de productos y servicios financieros de la cooperativa y se ejecutó una campaña de publicidad y promoción para motivar a los asociados a usar este nuevo punto de atención.

En el año 2019, se colaboró con el Consejo de Administración en la formulación de un plan

estratégico con un horizonte de cinco años, en el cual identificaron los principales retos que enfrentará Credecoop, R. L., así mismo se definieron las iniciativas estratégicas a implementar para alcanzar los objetivos y metas empresariales aprobadas.

## Gestión de Cumplimiento

En materia del riesgo de legitimación de capitales, durante el 2019 la cooperativa implementó, nuevos controles y mejoras en las herramientas tecnológicas que permitieron reducir el riesgo.

En este mismo periodo, bajo la coordinación de la SUGEF, el país inició el desarrollo de una estrategia nacional encaminada a implementar políticas y acciones para abordar y mitigar los riesgos del lavado de activos.

El compromiso del personal operativo y clientes fue fundamental para lograr el cumplimiento de los procedimientos que abarcan las regulaciones de esta normativa.

## Gestión de Riesgos

La administración a través de su participación activa en las sesiones del Comité de Riesgos, se mantuvo informada de los niveles de riesgo propios de la gestión de la cooperativa durante el período, lo cual le permitió activar medidas contingentes para gestionar lo requerido. Estas medidas fueron conocidas y aprobadas por el Consejo de Administración y comunicadas a las áreas operativas para su ejecución.

Mensualmente se informó a la administración de los riesgos asociados al cumplimiento de las metas y objetivos empresariales respecto a los límites de tolerancia, que el Consejo de Administración aprobó como aceptables.

Se contó con sistemas de almacenamiento, procesamiento de riesgos y flujos de información adecuados a las necesidades y complejidad del negocio. El personal de gestión de riesgos contó con la capacitación necesaria para cumplir con sus funciones.

En lo correspondiente al riesgo crediticio, la administración tuvo una gestión activa, a través de su participación en el Comité de Crédito, asegurándose que las directrices en esta materia fueran cumplidas dentro de la estrategia comercial de la cooperativa.

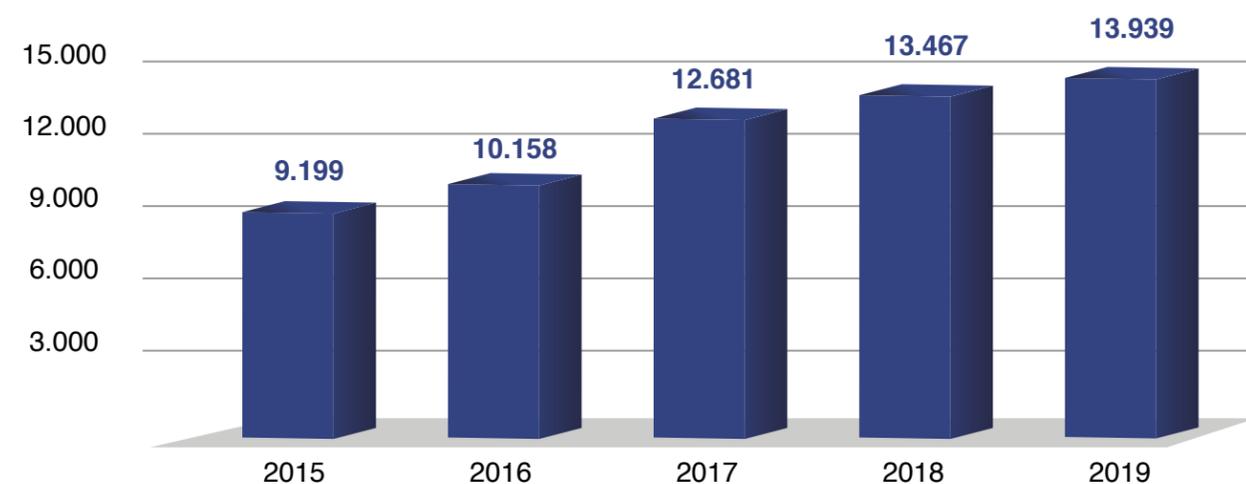
## 2.1 Crédito

### Comportamiento de la cartera de crédito

Durante el 2019, se mantuvo una oferta de productos crediticios competitiva en el mercado financiero, atendiendo diversos planes de inversión que fomentaron el crecimiento de las actividades productivas, mejorando la liquidez y rentabilidad de los asociados. Se formalizaron créditos para atender actividades agropecuarias, comerciales, servicio, compra de activos productivos, vivienda, readecuación de deudas, compra de vehículo, entre otros.

Es importante resaltar, que a pesar de que el país experimentó una difícil situación económica la cual impacto la demanda crediticia, Credecoop logró un incremento en el saldo de la cartera de crédito, la cual aumentó de ₡13,467 millones a ₡13,939 millones, lo cual representa un crecimiento del 3.51% con relación al año anterior. Ver gráfico 01.

Gráfico 01  
CREDECOOP R.L.  
Comportamiento cartera de crédito  
(Últimos cinco años - Datos en millones de colones)



Fuente: CREDECOOP R.L.

## Composición de la cartera de crédito

Al 31 de diciembre de 2019, la cartera de crédito de la cooperativa cerró con un saldo de ¢13,939,652,217 girados a 3,405 asociados, para un promedio por crédito de ¢4,093,877. Las actividades con mayor participación en la cartera fueron el crédito personal y crédito comercial con un 40.05% y 30.64%, respectivamente. Ver cuadro 01.

Cuadro 01  
CREDECOOP R.L.  
Detalle de la cartera de crédito por actividad  
(Periodo 2019 - Datos en colones)

Actividad	Saldo del Principal	Cantidad de Asociados	Promedio por Operación	Participación Cartera	Participación según asociados
Personal	5,582,927,771	2,617	2,133,331	40.05%	76.86%
Comercio	4,271,616,851	341	12,526,736	30.64%	10.01%
Productivo	2,518,098,396	289	8,713,143	18.06%	8.49%
Vivienda	1,567,009,198	158	9,917,780	11.24%	4.64%
<b>Total</b>	<b>13,939,652,217</b>	<b>3,405</b>	<b>4,093,877</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: CREDECOOP R.L.

## Banca para el Desarrollo

En el 2019, se mantuvo la oferta de crédito con recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo, impulsando y fortaleciendo actividades agropecuarias, comerciales y de servicios.

El saldo de la cartera de crédito de Banca para el Desarrollo fue de ¢5,209,857,402 para una disminución de ¢329,056,788 lo cual representa un decrecimiento de -5.94% con relación al año 2018. Ver cuadro 02.

Cuadro 02  
CREDECOOP R.L.  
Saldo de Cartera de SBD-FINADE  
(Últimos 3 años- Datos en colones)

Detalle	2017	2018	2019	Variación Absoluta 2018 vs 2019	Variación Porcentual
Cartera de SBD	5,414,465,121	5,538,914,190	5,209,857,402	-329,056,788	-5.94%

Fuente: CREDECOOP R.L.

Entre los proyectos financiados con recursos de Banca para el Desarrollo, se destaca el siguiente:

Compra de finca para producción de mandarina.  
Santa Cecilia la Amistad de Pérez Zeledón.



## 2.2 Captación de Recursos

En el 2019 los asociados inversionistas demostraron su confianza en la cooperativa. La administración implementó acciones para brindar un servicio más personalizado y mantener una oferta de ahorro atractiva y competitiva para los inversionistas.

### Captación en colones

El saldo total captado en colones fue de ¢12,066,549,200 lo cual representa un aumento del 12.65%, con respecto al monto captado el año anterior. Ver cuadro 03.

Cuadro 03  
CREDECOOP R.L.  
Captación por línea de ahorro.  
(Últimos cinco años - Datos en colones)

Líneas en colones	2015	2016	2017	2018	2019	Variación porcentual
Depósito a plazo	5,990,688,420	6,775,604,171	7,176,285,875	7,265,285,575	8,057,538,209	10.90%
A la vista	1,740,880,517	1,871,122,159	1,926,281,453	1,907,540,277	2,358,425,812	23.64%
Escalonado	866,000,001	925,960,417	954,159,302	911,992,208	950,022,247	4.17%
Uso múltiple	51,289,613	67,101,533	64,432,031	74,626,318	123,789,784	65.88%
Navideño	57,343,354	64,339,646	69,749,739	85,418,474	87,568,648	2.52%
Líderes del futuro	95,714,026	97,117,870	117,236,555	108,574,152	106,194,295	-2.19%
Credeplan	128,713,387	281,086,449	237,450,155	286,202,264	298,482,640	4.29%
Escolar	23,992,309	23,580,440	28,807,815	33,308,926	31,085,320	-6.68%
Vacacional	11,913,840	16,873,744	9,566,879	11,697,560	29,387,303	151.23%
Marchamo	8,121,702	7,556,149	16,527,860	27,302,790	24,054,942	-11.90%
<b>Total</b>	<b>8,974,657,168</b>	<b>10,130,342,579</b>	<b>10,600,497,663</b>	<b>10,711,948,543</b>	<b>12,066,549,200</b>	<b>12.65%</b>

Fuente: CREDECOOP R.L.

### Captación en dólares

El saldo total captado en dólares fue de \$1,999,723 lo cual representó un aumento del 18.51% respecto al monto captado el año anterior. Ver cuadro 04.

Cuadro 04  
CREDECOOP R.L.  
Captación por línea de ahorro en dólares.  
(Últimos cinco años - Datos en dólares)

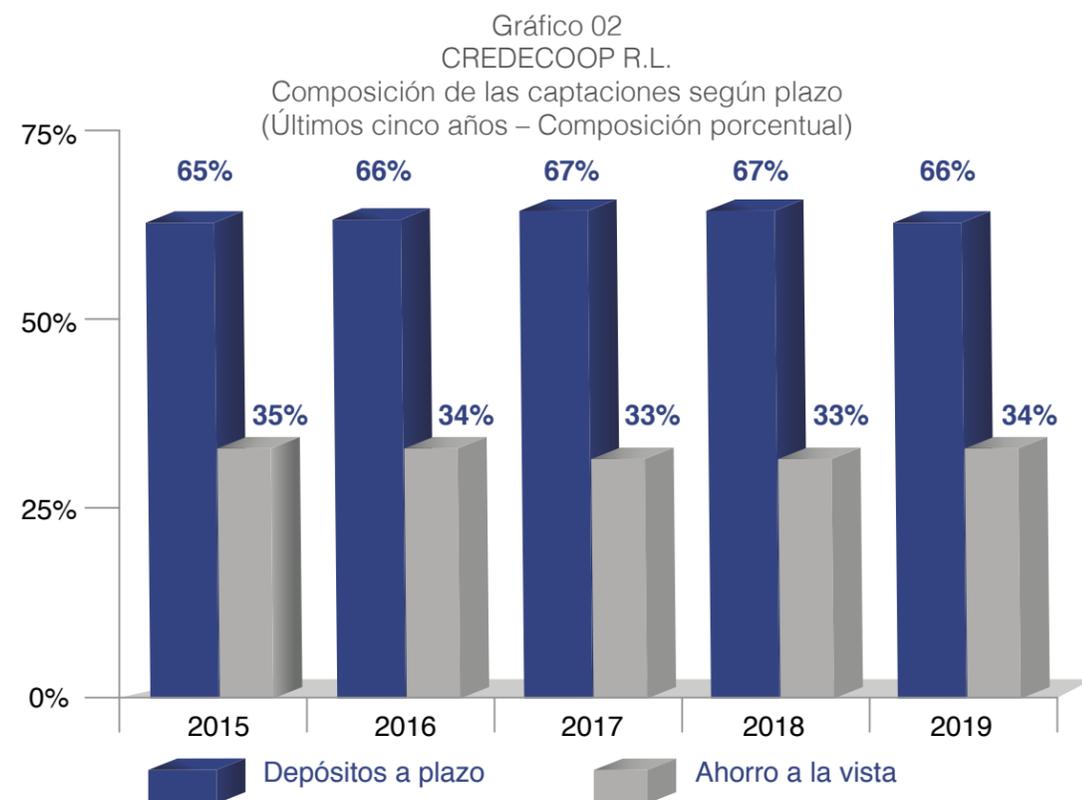
Líneas en dólares	2015	2016	2017	2018	2019	Variación
Depósito a plazo	714,592	786,165	897,788	1,002,851	1,041,749	3.88%
A la vista	741,277	756,090	665,263	684,501	957,974	39.95%
<b>Total:</b>	<b>1,455,869</b>	<b>1,542,255</b>	<b>1,563,051</b>	<b>1,687,352</b>	<b>1,999,723</b>	<b>18.51%</b>

Fuente: CREDECOOP R.L.

El crecimiento en la captación permitió a la cooperativa disponer de niveles de liquidez adecuados para la correcta gestión operativa y financiera.

### Captación según plazo

La captación a plazo fijo representó un 66% del total de la cartera, y se mantuvo la preferencia por invertir a 6 y 12 meses plazo. El ahorro a la vista representó el restante 34%. Ver gráfico 02.



Fuente: CREDECOOP R.L.

### 2.3 Transferencia internacional de dinero

Durante el año 2019, los asociados transaron a través del sistema de transferencias internacionales Money Gram la suma de \$290,012 y mediante Teledólar \$2,522,347 con lo cual se obtuvo un crecimiento del 35.3%. Se realizaron 5.180 transacciones, siendo el promedio por transacción de \$542,93. Ver cuadro 05.

Cuadro 05  
CREDECOOP R.L.  
Transferencia internacional de dinero  
(Últimos cinco años - Datos en dólares)

Año	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Monto en dólares</b>	1,698,560	1,597,535	1,869,617	2,078,479	2,812,359
<b>Número de Transacciones</b>	3,206	2,848	3,258	3,915	5,180

Fuente: CREDECOOP R.L.

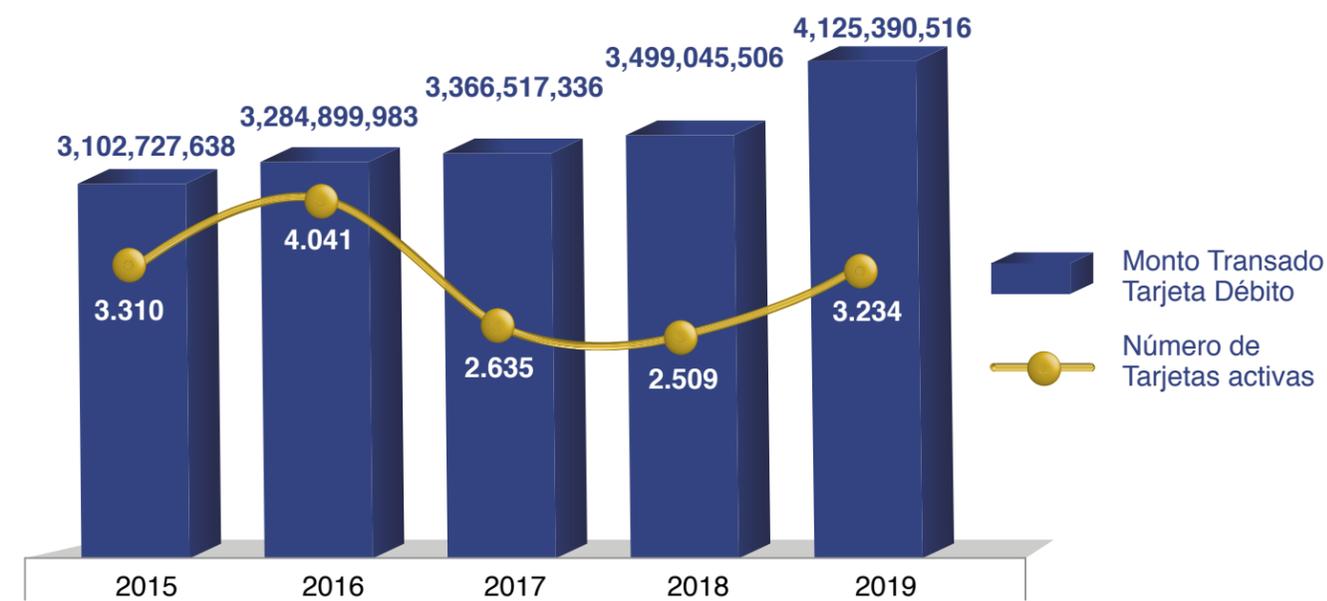
### 2.4 Tarjeta de Débito

Durante el periodo 2019, se implementaron mejoras al producto tarjeta de débito de Credecoop, R. L., las cuales se detallan a continuación:

- Vinculación de una o más líneas de ahorro a la vista a la tarjeta.
- Tarjeta de débito infantil y juvenil para Líderes del Futuro.
- Notificaciones en tiempo real por medio de mensajes de texto y correo electrónico, de las transacciones realizadas.

Los movimientos con la tarjeta de débito durante el año 2019 sumaron ₡4,125,390,515.88 lo cual representó un incremento porcentual del 17.90% con respecto al año 2018. El número de tarjetas de débito activas al cierre del periodo fue de 3.234, para un porcentaje de crecimiento del 28.9%, respecto al año anterior. Ver gráfico 03.

Gráfico 03  
CREDECOOP R.L.  
Balance de Tarjeta de Débito  
(Últimos cinco años - Datos en colones)



Fuente: CREDECOOP R.L.



**Acumule puntos  
y pague en cuotas  
con sus tarjetas**



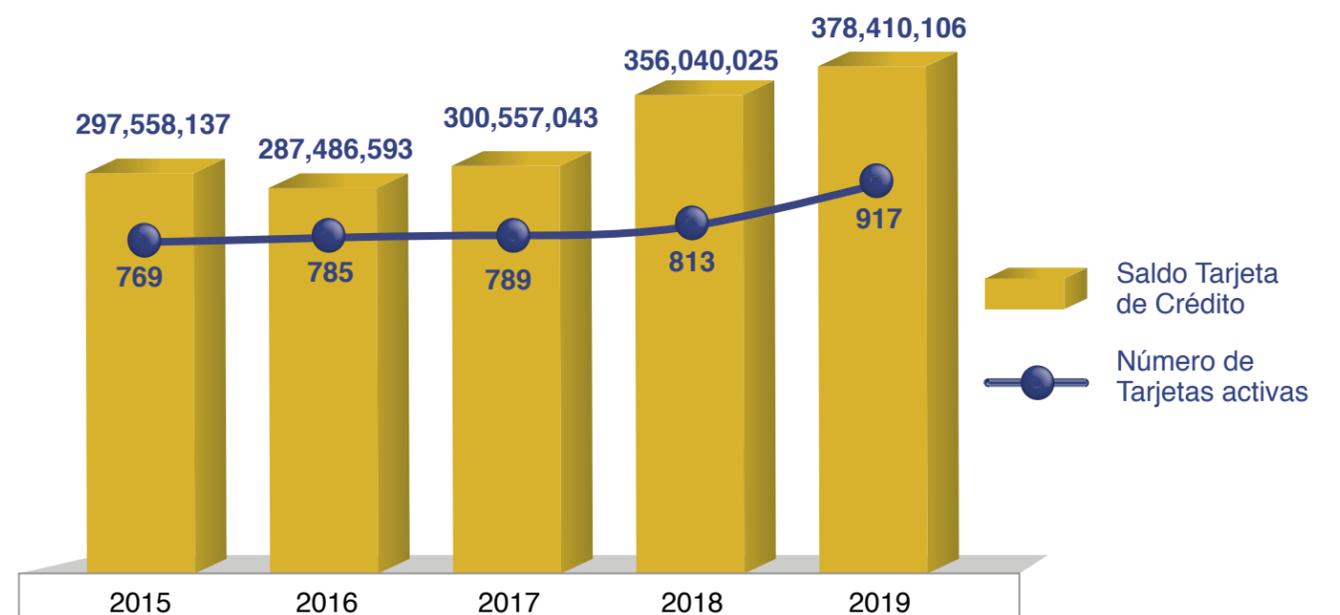
## 2.5 Tarjeta de Crédito

A continuación se detallan mejoras importantes realizadas en el año 2019, en el servicio ofrecido con la tarjeta de crédito:

- Programa de intra-financiamiento, con tasas de interés desde 0% hasta un 10% anual, y plazo de 3 a 6 meses, aplicable al pago de marchamo, gastos médicos, estudio y compra de saldos, entre otros.
- Notificaciones en tiempo real por medio de mensajes de texto y correo electrónico, de las transacciones realizadas.
- El programa de puntos Credecoop se mantuvo activo, premiando la fidelidad y el buen uso de la tarjeta de crédito por parte de los clientes.

En el año 2019, el saldo de la cartera de las tarjetas de crédito aumentó un 6.28% con relación al año 2018, por su parte la cantidad de tarjetas activas se incrementó un 12.79%. Ver gráfico 04

Gráfico 04  
CREDECOOP R.L.  
Balance de Tarjeta de Crédito  
(Últimos cinco años - Datos en colones)



Fuente: CREDECOOP R.L.

## 2.6 Área Comercial

### Alianzas Comerciales

En el año 2019 los esfuerzos se enfocaron en formalizar convenios con empresas del cantón para ampliar los beneficios ofrecidos a nuestros asociados. Dentro de los comercios con los cuales se desarrollaron alianzas se pueden mencionar: restaurantes, universidades, tiendas deportivas, hoteles, taller de repuestos, taller de enderezado y pintura, tiendas de productos tecnológicos, entre otros.

### Comisión de Servicio al Cliente

Se atendieron oportunamente las sugerencias, quejas y/o reclamos presentados por los clientes y asociados, asumiendo compromisos de mejora y realizando los seguimientos correspondientes a cada caso.

## Marchamos 2020

Para la recaudación de marchamos 2020, se realizaron las siguientes acciones:

- Se promovió el pago del marchamo con las tarjetas de débito y crédito.
- Visitación a empresas con flotillas de transporte.
- Divulgación del servicio en diferentes reuniones de empresas.
- Implementación de campaña promocional "Inicie con alegría el 2020".
- Promoción de Intra-financiamiento.

## Programa Solidario de Líderes del Futuro

Se realizó la entrega de 100 paquetes de útiles escolares a 100 niños de escasos recursos y se implementó el apoyo económico de €25,000.00 mensuales durante el curso lectivo a 5 escuelas de comunidades rurales para atender necesidades de alumnos de escasos recursos. Este programa tuvo una inversión total de €5,300,798.

## Vivienda Solidaria

Mediante este programa se benefició con la donación de una vivienda a la familia del señor German Vega Naranjo de la comunidad de Pejibaye. La inversión total fue de €12,666,272.



**¡JUNTOS  
CONSTRUYENDO  
SUEÑOS!**



## 2.7 Mercadeo

En la gestión del Área de Mercadeo resaltan las siguientes actividades:

### Investigaciones de Mercado

Se realizó una investigación para determinar el Índice de Satisfacción de Cliente, alcanzando un resultado de 93.50%.

Además se realizaron estudios de mercado sobre las tasas de interés en productos de ahorro y crédito, lo que permitió tomar decisiones para mejorar la competitividad de la cooperativa en el mercado.

### Campañas Publicitarias:

A continuación se detallan las campañas publicitarias realizadas en el año 2019, ampliamente divulgadas en radio, televisión y medios digitales:

- **Más que un Deseo:** su objetivo fue promocionar el crédito personal para uso en consumo, unificación de deudas y proyectos.
- **Lidera tu Aventura:** dirigida a promocionar la tarjeta de débito juvenil e infantil del programa Líderes del Futuro. En los primeros 4 meses de esta campaña se logró colocar un total de 122 tarjetas.
- **Es tu Momento:** campaña digital ligada al concepto creativo #EsTuMomento, se implementó con el fin de promover los productos de la cooperativa, bajo la idea de que no hay excusas para empezar con aquellas metas y sueños planteados, con la asesoría y el apoyo de Credecoop.
- **Juntos cumplimos sus propósitos:** campaña digital lanzada a finales del 2019 con el propósito de fomentar, el uso de los productos y servicios de Credecoop entre los clientes.

### Promociones

Durante el año 2019 se desarrollaron las siguientes campañas promocionales:

- **Póngale cara a sus compras:** en alianza con Aeropost, se lanzó esta promoción que consistió en incrementar el monto transaccional de las tarjetas de débito y crédito, mediante la realización de compras en línea.



- Actualice sus datos y gane con Credecoop: el objetivo de esta promoción fue incentivar la actualización de la información asociativa de nuestros asociados. Esta se realizó con el patrocinio de los hoteles Paraíso Lodge, Diuwak y Villas Río Mar.
- Inicie con alegría el 2020: dirigida al público en general, para incentivar el pago del Marchamo 2020 en Credecoop. La premiación consistió en:
  - Primer premio: un viaje a Cartagena, Colombia para dos personas, todo incluido.
  - Segundo premio: una tarjeta de débito con €600,000.
  - Tercer premio: combustible gratis por un año en Servicentro CoopeAgri, por un monto de €50,000 mensuales.



### Patrocinios y eventos:

Buscando un mayor posicionamiento y exposición de marca, se apoyaron diferentes actividades deportivas, culturales y de entretenimiento en el cantón, entre las que destaca el patrocinio de la Carrera Luces del Valle 2019.



## 2.8 Desarrollo Tecnológico

Durante el 2019, se llevaron a cabo los siguientes desarrollos de carácter tecnológico:

- Asociado directo SINPE: se realizó la integración entre los servicios del SINPE del Banco Central de Costa Rica y los servicios de Credecoop R.L., pasando a funcionar como asociados directos del SINPE lo que permitió brindar un mejor control de las operaciones y la posibilidad de acceder a nuevos servicios.
- Tarjetas de débito y canales digitales para Líderes del Futuro: se realizó el desarrollo tecnológico para brindar el producto de tarjeta de débito y canales digitales a Líderes del Futuro.
- Pago de tarjetas de crédito por canales digitales: se implementó el servicio de pago de la tarjeta de crédito mediante la web transaccional y la aplicación móvil CredecoopenLínea, además se brindó la funcionalidad de consulta del estado de cuenta al corte de la tarjeta.
- Recepción dinero VISA: se mejoró el sistema de tarjeta de débito para aceptar la recepción de fondos mediante el servicio VISA Direct.
- Nuevo modelo de aporte a capital: se realizó el desarrollo e implementación del nuevo modelo de capitalización definido por el Consejo de Administración, según lo acordado por la Asamblea General de Delegados.
- Sistema de Control de Filas: se desarrolló e implementó el sistema de control de filas, que mejoró la distribución de clientes, el manejo de prioridades de atención y la medición de indicadores de atención al público.
- Corresponsalía: se inició el desarrollo de un servicio de corresponsalía en conjunto con el Grupo Empresarial Cooperativo, con el objetivo de brindar a los asociados los servicios de pago de créditos, pago de tarjetas y depósitos de ahorros, en diversos puntos de atención en todo el país, el cual se estaría implementando en los primeros meses del 2020.
- Seguridad informática: se ejecutaron una serie de análisis de vulnerabilidades y pruebas de penetración en toda la infraestructura tecnológica de la cooperativa, realizadas por profesionales certificados, con el objetivo de asegurar el resguardo y confidencialidad de la información de los asociados y de la cooperativa.

### Marco normativo en gestión de Tecnologías de Información

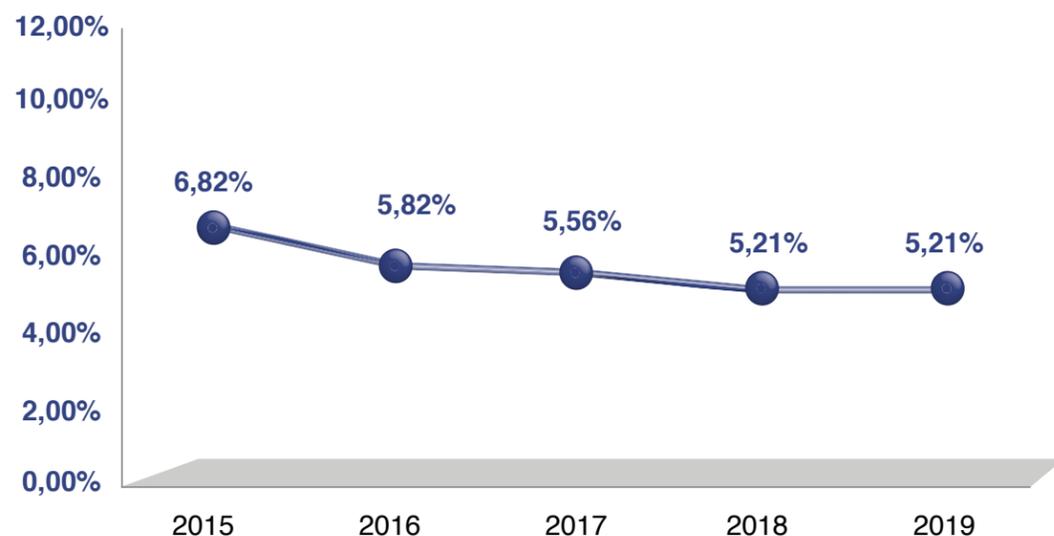
La Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), mantuvo la vigencia de la normativa aplicable a la gestión de tecnologías de información, Acuerdo 14-17 que regula los procesos de Gestión de Tecnología basado en COBIT 5.

- Se implementaron 30 procesos definidos en COBIT 5, requeridos por la SUGEF para el año 2019.
- Se realizó una autoevaluación considerando los procesos implementados.
- Se cumplió con la elaboración y reporte del perfil tecnológico a SUGEF.
- Se dio inicio con el proceso de la auditoría externa de Tecnologías de Información solicitada por la SUGEF.

## 2.9 Margen de intermediación

En el periodo 2019, el margen de intermediación fue 5.21%, el mismo se obtiene de la diferencia entre la tasa activa promedio (11.40%) y el costo promedio de los recursos captados y del financiamiento (6.19%). Ver gráfico 05.

Gráfico 05  
CREDECOOP R.L.  
Margen de intermediación  
(Últimos cinco años)



Fuente: CREDECOOP R.L.

## 2.10 Supervisión SUGEF

En marzo del 2019, se recibió visita por parte de la Sugef con el objetivo de dar seguimiento al tema de vinculación entre Credecoop R.L y Coopeagri R.L. La gestión de la administración permitió velar por el cumplimiento de los indicadores establecidos y la remisión oportuna de la información a esta superintendencia.

## 2.11 Análisis financiero

### Activos totales

En el año 2019 los activos totales fueron ₡26,207,488,879 para un crecimiento del 9.69% (₡1,301 millones), con relación al año anterior. Ver cuadro 06.

Cuadro 06  
CREDECOOP R.L.  
Activo Total  
(Últimos cinco años)

Año	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Activo total</b>	19,358,750,852	21,027,963,172	22,706,013,469	24,906,386,370	26,207,488,879
<b>Variación</b>	9.86%	8.62%	7.98%	9.69%	5.22%

Fuente: CREDECOOP R.L.

### Ingresos financieros

Durante el periodo 2019, los ingresos financieros se incrementaron en un 4.53% con respecto al año 2018. Ver cuadro 07.

## Capital social

Al cierre del año 2019, el capital social de Credecoop R.L. fue ₡4,374,800,728 con lo cual aumentó en un 5.22%, con respecto al año 2018. Ver cuadro 07.

## Suficiencia patrimonial

Credecoop R.L. concluyó el año 2019 con un índice de suficiencia patrimonial de 24.59%, lo cual representa un nivel de calificación normal que cumple con la metodología de cálculo SUGEF 3-06.

## Excedente bruto

En el año 2019, el excedente bruto obtenido fue de ₡300,599,573 esto representa un decrecimiento del -34.53%, respecto al periodo 2018. Ver cuadro 07.

## Reservas patrimoniales

Durante el año 2019, las reservas patrimoniales alcanzaron un acumulado de ₡2,395,684,850 para un crecimiento del 4.53. Ver cuadro 07.

## Excedente neto

El excedente neto del 2019, fue de ₡165,251,075 el cual generó un rendimiento sobre el capital social del 3.93%. El excedente neto decreció un -34.53% con respecto al año anterior, resultado que en gran medida se explica por el bajo crecimiento alcanzado en los ingresos financieros, producto del bajo crecimiento de la cartera de crédito. Ver cuadro 07.

Cuadro 07  
CREDECOOP R.L.  
Análisis Financiero  
(Últimos cinco años – Datos en Colones)

Año	2015	2016	2017	2018	2019	Var. %
<b>Activos totales</b>	19,358,750,852	21,027,963,172	22,706,013,469	24,906,386,370	26,207,488,879	5.22%
<b>Ingresos financieros</b>	2,134,310,212	2,311,084,003	2,406,034,569	2,729,150,348	2,852,720,381	4.53%
<b>Capital social</b>	3,391,351,053	3,575,659,243	3,908,548,549	4,157,815,772	4,374,800,728	5.22%
<b>Excedente bruto</b>	383,937,945	434,993,550	451,578,223	459,143,516	300,599,573	-34.53%
<b>Reservas patrimoniales</b>	1,676,588,530	1,874,587,608	2,081,980,204	2,291,824,065	2,395,684,850	4.53%
<b>Excedente neto</b>	219,105,948	239,132,583	248,249,808	252,408,740	165,251,075	-34.53%

Fuente: CREDECOOP R.L.

## 2.12 Estados Financieros

Cuadro 08  
CREDECOOP R.L.  
Balance de Situación  
Comparativo 2017 - 2019  
(Datos en colones)

Cuentas	2019	2018	2017
<b>Activos</b>			
<b>Disponibilidades</b>	1,884,102,850.73	1,199,993,106.77	1,246,133,052.62
<b>Inversiones en instrumentos financieros</b>	8,977,878,944.72	8,942,173,141.45	8,069,187,645.30
<b>Cartera de créditos</b>	13,939,652,217.16	13,467,101,820.56	12,680,889,451.34
<b>Intereses por cobrar por cartera crédito</b>	294,778,010.11	304,616,873.71	272,470,591.86
<b>Estimación por deterioro cartera de crédito</b>	(379,356,103.63)	(424,799,492.80)	(386,178,051.64)
<b>Cuentas y comisiones por cobrar</b>	132,882,159.33	95,982,890.80	25,937,467.35
<b>Estimación por deterioro cuentas por cobrar</b>	(2,623,579.49)	(988,231.46)	(461,341.46)
<b>Bienes realizables<sup>1</sup></b>	138,632,999.48	133,391,705.87	32,823,328.73
<b>Participación en el capital de otras empresas</b>	52,960,696.56	52,960,696.56	10,121,300.53
<b>Inmuebles, mobiliario y equipo</b>	1,251,004,570.70	828,162,125.45	845,162,078.88
<b>Depreciación inmueble, mobiliario y equipo</b>	(242,949,307.94)	(225,027,856.36)	(224,087,279.50)
<b>Otros activos</b>	160,525,420.97	532,819,589.80	134,015,225.04
<b>Total activos</b>	26,207,488,878.70	24,906,386,370.35	22,706,013,469.05
<b>Pasivo</b>			
<b>Obligaciones con el público</b>	13,313,113,057.93	11,814,083,988.54	11,569,530,666.47
<b>Obligaciones con entidades financieras</b>	5,202,659,484.10	5,926,932,800.95	4,316,459,703.51
<b>Otras cuentas por pagar y provisiones</b>	475,137,644.57	503,723,437.70	518,693,603.09
<b>Otros pasivos</b>	228,622,840.70	220,195,707.39	222,900,505.62
<b>Total pasivos</b>	19,219,533,027.30	18,464,935,934.58	16,627,584,478.69
<b>Patrimonio</b>			
<b>Capital social</b>	4,374,800,728.29	4,157,815,772.40	3,908,548,548.78
<b>Ajustes al valor de los activos<sup>2</sup></b>	52,219,198.95	(260,598,141.64)	(160,349,571.35)
<b>Reservas patrimoniales</b>	2,395,684,840.00	2,291,824,064.55	2,081,980,204.49
<b>Excedente del período</b>	165,251,075.00	252,408,740.46	248,249,808.44
<b>Total patrimonio</b>	6,987,955,851.40	6,441,450,435.77	6,078,428,990.36
<b>Total pasivo más patrimonio</b>	26,207,488,878.70	24,906,386,370.35	22,706,013,469.05

1. Bienes realizables netos (descontada la estimación).

2. Corresponde a ajustes de valor de los títulos de inversión del sector público, según precios del mercado.

Fuente: CREDECOOP R.L.

Cuadro 09  
CREDECOOP R.L.  
Estado de Excedentes y Pérdidas  
Comparativo 2017 - 2019  
(Datos en colones)

Cuenta	2019	2018	2017
<b>Ingresos financieros</b>	2,852,720,380.50	2,729,150,348.24	2,406,034,569.17
<b>Gastos financieros</b>	1,400,384,663.03	1,210,412,096.58	1,009,919,441.13
<b>Excedente financiero bruto</b>	1,452,335,717.47	1,518,738,251.66	1,396,115,128.04
<b>Ingresos por recuperación activos financieros</b>	68,327,603.72	42,441,835.00	20,686,189.82
<b>Gastos incobrabilidad y desvalor. activos financieros</b>	115,735,246.68	234,000,000.00	232,685,662.16
<b>Excedente financiero neto</b>	1,404,928,074.51	1,327,180,086.66	1,184,115,655.70
<b>Ingresos operativos diversos</b>	332,643,476.94	288,100,555.31	332,605,966.74
<b>Gastos operativos diversos</b>	266,589,854.59	215,232,702.33	230,027,131.44
<b>Excedente operativo bruto</b>	1,470,981,696.86	1,400,047,939.64	1,286,694,491.00
<b>Gastos de administración</b>			
<b>Factor humano</b>	656,656,972.00	553,456,916.38	451,661,463.70
<b>Generales</b>	499,560,773.42	365,812,474.64	362,176,249.32
<b>Total gastos administrativos</b>	1,156,217,745.42	919,269,391.02	813,837,713.02
<b>Excedente operativo antes imp. y participaciones</b>	314,763,951.44	480,778,548.62	472,856,777.98
<b>Impuestos y participaciones sobre la utilidad</b>	14,164,377.78	21,635,032.28	21,278,555.03
<b>Excedente del período</b>	300,599,573.66	459,143,516.34	451,578,222.95
<b>Reservas y pasivos de Ley</b>	135,348,499.12	206,734,775.88	203,328,414.51
<b>Excedente neto</b>	165,251,074.54	252,408,740.46	248,249,808.44

Fuente: CREDECOOP R.L.



**Jose Francisco Delgado Morera**  
Secretario

**Gerardo Madriz Mena**  
Presidente

**Olger Fonseca Salazar**  
Vocal

### 3. INFORME COMITÉ DE VIGILANCIA

#### Estimados señores Delegados y Asociados,

Reciban un cordial saludo de parte del Comité de Vigilancia de Credecoop R.L., en cumplimiento de lo encomendado por la Asamblea, y en apego a los estatutos, leyes y reglamentos establecidos para las cooperativas de ahorro y crédito, hacemos de su conocimiento las principales actividades de fiscalización que realizó el Comité de Vigilancia durante el año 2019.

#### Vencimiento de miembros

Corresponde a la Asamblea General de Delegados N° 29, la elección de dos miembros propietarios, dado el vencimiento del señor Gerardo Madriz Mena, y el vencimiento del puesto del señor Bernardo Fallas Ureña, quien presentó su renuncia ante la Asamblea del 2019, por un tema de cumplimiento normativo, razón por la que el señor Jose Francisco Delgado Morera, entró a suplir este puesto por un año, en el 2020 deberá volver a su puesto como director suplente hasta el año 2021.

#### Fiscalización y Control

##### • General

El presidente del Comité de Vigilancia formó parte del Comité de Auditoría, donde se analizaron

informes de la Auditoría Interna, Externa y otros entes reguladores, así como asuntos particulares de la Cooperativa.

##### • Auditorías Externas

Para el 2019 se contrató la firma de Auditores Externos correspondiente al Despacho de Contadores Públicos, Carvajal & Asociados, misma que realizó auditoría de los Estados Financieros, el Cumplimiento de Ley 8204, Auditoría de Riesgos, Evaluación de los Órganos Directivos y Certificaciones de Reserva de Liquidez. Se obtuvieron los resultados esperados en los informes conocidos.

##### • Tecnologías de Información

Durante el periodo 2019 la cooperativa fortaleció la estructura tecnológica con el objetivo de alcanzar los objetivos del negocio. En cumplimiento al acuerdo Sugef 14-17 se inició el proceso de la Auditoría Externa de Tecnologías de Información, así como el acatamiento de la normativa que emiten los entes reguladores.

##### • Revisión de Actas y Acuerdos

De forma mensual se analizaron las actas y acuerdos del Consejo de Administración y del Comité de

Educación y Bienestar Social, para verificar el cumplimiento de lo establecido en los estatutos y las leyes que rigen para las Cooperativas de Ahorro y Crédito. El resultado fue satisfactorio.

#### Control Interno

##### • Área Financiera

Se revisaron y analizaron mensualmente los estados financieros de la empresa, junto con la Contadora General, lo cual permitió el conocimiento detallado de los resultados del periodo. Realizando un análisis comparativo con el año 2018, se determinó un importante decrecimiento en el excedente. Se debe considerar que, a pesar del aumento en los ingresos financieros y operativos, durante el año analizado se visualizó que el gasto financiero, operativo y administrativo mantuvo un incremento significativo con respecto al año anterior.

En cuanto a la gestión que realizó el área de cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2019, se finalizó con 17 casos en cobro judicial, que suman un monto de ¢179,410,218.65 lo que representa un 1.29 % del total de la cartera.

##### • Informes de Entes Reguladores y Seguimiento

Con base en el programa de trabajo establecido de forma anual, se procedió a dar seguimiento de los informes del departamento de Auditoría Interna, Auditoría Externa, y se trabajó en la ejecución de las revisiones que realizó este Comité.

#### SUGEF (Superintendencia General de Entidades Financieras)

A inicios de marzo 2019 se recibió visita in situ por parte de la Sugef con el objetivo de revisar temas de

vinculación entre Credecoop R.L y Coopeagri R.L. Como resultado de dicha visita y de algunos oficios enviados a la Superintendencia en su momento con relación a dicho tema, se recibió nota de la Sugef en agosto 2019 indicando la aceptación del proceso de desvinculación que realizó la cooperativa y concluyó señalando que se dio cierre al expediente respectivo.

La normativa externa que regula el actuar de las entidades financieras recomendó cambios de importancia que obligaron a la Cooperativa al acatamiento de la misma, y ante su cumplimiento, se presentó un resultado satisfactorio.

#### Seguimiento ejecución de Acuerdos de Asamblea N° 28

Los acuerdos tomados en Asamblea Ordinaria de Delegados N° 28, fueron ejecutados en su totalidad.

#### Bienes Realizables (Inmuebles adquiridos en Recuperación de Créditos)

En el 2019 éste Comité visitó bienes realizables que tiene Credecoop de acuerdo a una muestra realizada y se brindaron las recomendaciones pertinentes, mismas que fueron acatadas por el área respectiva.

Además según registros contables durante el periodo 2019 se adjudicaron 10 propiedades con un saldo contable de ¢171.612.213,42. La cuenta de bienes realizables que se han adjudicado o recibido en dación de pago presenta un saldo de ¢528.363.214,16 al cierre del periodo. Con relación al periodo 2018 se presenta una disminución de 40 millones lo cual es un balance muy positivo. A continuación se adjunta más detalle;

Detalle de Bienes Realizables	Periodo 2019			
	Inicio de Año	Ingreso de Bienes	Salida de Bienes	Finalización de Año
Saldo Registro Contable	568,568,035.51	171,612,213.42	211,817,034.77	528,363,214.16
Cantidad de Propiedades	15	10	7	18

## Índices de ficha CAMELS

La calificación de ficha CAMELS al cierre del año se mantuvo en el rango de riesgo normal, lo que demuestra una buena gestión administrativa.

### Capacitaciones

Con el objetivo de realizar cada día un mejor trabajo, se participó en las siguientes capacitaciones:

- Análisis e Interpretación de Estados Financieros
- Código de la Ética
- Gestión Integral de Riesgos
- Gobierno Corporativo
- Hostigamiento Sexual
- Legislación Cooperativa y Roles de los Órganos de Dirección
- Ley 7786
- Ley 8204
- Trabajo en Equipo y Comunicación
- Usos de la Reservas de Educación

### Conclusión

Agradecemos a Dios por el trabajo que nos permitió realizar, y también a cada uno de ustedes por la confianza de permitirnos representarlos en esta gran empresa; las labores que realizó este comité fueron en apego a los reglamentos, al estatuto y a las leyes que nos rigen como Cooperativa de Ahorro y Crédito. Despedimos el año 2019 con el orgullo de haber realizado nuestro mayor esfuerzo en beneficio de todos los asociados que representamos esta gran cooperativa y con la esperanza de que este informe llene las expectativas de todos los asociados.



Gerardo Madriz Mena  
Presidente



Jose Francisco Delgado Morera  
Secretario



Olger Fonseca Salazar  
Vocal



Sergio Bonilla Sandí  
Vocal

Vilma Guillén Leiva  
Presidenta

Eduardo Picado Fallas  
Secretario

## 4. INFORME COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL

### Estimados Delegados:

Para el Comité de Educación y Bienestar Social es un gusto dirigirnos a ustedes en cumplimiento de nuestro deber de informar sobre las labores que realizamos en el año 2019, según procedemos a detallarles:

### Vencimiento de miembros del Comité de Educación y Bienestar Social

Corresponde a la Asamblea General de Delegados N° 29 la elección de dos miembros propietarios del Comité de Educación y Bienestar Social, dado el vencimiento del director Eduardo Picado Fallas, y el vencimiento del puesto que ocupaba la señora Damaris Valverde Padilla como directora propietaria y quien renunció en el 2018, motivo por el que el señor Sergio Bonilla Sandí, entró a suplir el puesto en el 2019, pero en el año 2020 deberá integrarse a su puesto como suplente.

### Celebración de la Semana del Cooperativismo

Se celebró la semana nacional del cooperativismo en el mes de abril con las siguientes actividades:

**1. Visitas comunales:** Se participó en un programa de visitas personalizadas a asociados,

para compartir información sobre los servicios y beneficios de nuestra cooperativa.

**2. Gira escolar:** Líderes del Futuro realizó una gira escolar y compartió con los niños actividades relacionadas con el cooperativismo y los servicios y beneficios de este programa de niñez y adolescencia de Credecoop R.L.; las escuelas visitadas fueron las de las comunidades de Daniel Flores, La Palma y Matasanos, en total participaron 325 niños en las actividades.

**3.** Se efectuaron los siguientes encuentros, denominados "Ser Cooperativista":

**3.1. Cooperativas escolares y grupos folclóricos:** se realizó un acto cívico que contó con la participación de:

- Cooperativa COOPEJUNTAS R.L. (Escuela de Las Juntas de Pacuar)
- Cooperativa COOPEFLOREZA R.L. (Escuela de Daniel Flores)
- Líderes del Futuro de Credecoop.
- Grupo infantil coreográfico Ensamble Folclórico Díwö.
- Banda de la Escuela Villa Ligia.

**3.2. Taller Liderazgo Transformador:** Impartido por la conferencista nacional Cinthia Castro Villalobos, reconocida por su participación de charlas TedEx y Foro Económico Mundial.

**3.3 Jornada de Integración para Jóvenes:** Se realizó un campamento Oikoumene organizado por la Sociedad de Mujeres Cooperativistas Trascender en donde participaron 10 jóvenes del programa Líderes del Futuro de Credecoop R.L.

### Reuniones con Asociados

Se participó activamente en las 14 reuniones distritales para el proceso de Asamblea periodo 2019, y se contó con la asistencia de 1,885 personas.

### Capacitaciones recibidas

- Los integrantes actuales del Comité, recibieron capacitación en los siguientes temas:

- Análisis e Interpretación de Estados Financieros
- Encuentro de Emprendedores Región Brunca
- Ética y Hostigamiento Sexual
- Gestión Integral de Riesgos
- Gobierno Corporativo
- Inducción a Prevención y Legitimación de Capitales
- Legislación Cooperativa y Roles de los Órganos de Dirección
- Ley 7786
- Trabajo de Equipo y Comunicación
- Uso de la Reserva de Educación y Bienestar Social

### Educación Asociativa

En el cuadro N° 01 se muestra el detalle de las actividades de educación realizadas en el año 2019.

Cuadro N° 01  
Actividades de Educación Asociativa 2019

Detalle	Eventos	Asistentes	Promedio de Asistentes por evento
Programa Capacitación para Delegados 2019 – 1	4	72	18
Programa Capacitación para Delegados 2019 – 2	4	83	21
Programa Capacitación para Delegados 2019 – 3	1	50	50
Charlas de primer ingreso Asociados	7	249	36
Charlas de fortalecimiento de relación asociativa comunales	15	269	18
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>723</b>	<b>23</b>

Fuente: Comité de Educación

### Líderes del Futuro

El programa de niñez y adolescencia Líderes del Futuro, cerró el año con un total de 889 asociados activos. Las principales actividades realizadas durante el año 2019, se resumen en el cuadro N° 02:

Cuadro N° 02  
Actividades Líderes del Futuro 2019

Talleres Generales	Cantidad	Beneficiarios
Talleres Deportivos - Culturales	10	171
Talleres escolares semana del cooperativismo	4	325
Talleres liderazgo juvenil	12	187
Cursos de herramientas tecnológicas	6	13
Evento día del ahorro	1	45
Evento día del niño	1	20
Eventos ambientales	5	105
Campaña "Construyendo un Futuro"	1	100
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>966</b>

Fuente: Comité de Educación

### Reserva de Bienestar Social

Según el Acuerdo N° 11 tomado en la Asamblea General de Delegados N° 28, se entregaron las siguientes ayudas:

- **Ayudas asistenciales:** Durante el año 2019 se entregó un total de 79 donaciones en alimentos, medicamentos y otros gastos de salud, que requirieron una inversión social de ₡6,670,110.00.
- **Préstamo de equipo médico:** Durante el año 2019 se ayudó a 10 asociados con el servicio de préstamo gratuito de equipos médicos (camas y sillas de ruedas).

Y se trasladó de la Reserva de Bienestar Social la suma de ₡70,500,000.00 para crear una reserva para el desarrollo de un proyecto de salud en beneficio al asociado.

### Conclusión:

Esperamos que los resultados alcanzados con nuestra gestión, respondan satisfactoriamente a sus expectativas. Agradecemos la confianza depositada en los integrantes de este comité para realizar las labores que nos corresponden; a su vez los invitamos a seguir trabajando para fortalecer el desarrollo de nuestra cooperativa Credecoop R.L.

Cooperativamente,



Vilma Guillén Leiva  
Presidenta



Eduardo Picado Fallas  
Secretario



Sergio Bonilla Sandí  
Vocal

## I. Gobierno Corporativo

Informe Anual de Gobierno Corporativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito para el Desarrollo R.L., correspondiente al período que va del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

El presente informe fue elaborado en Enero 2020.

## II. Consejo de Administración

- a) Se detalla la cantidad de directores que conforman el Consejo de Administración:  
 Número de directores propietarios: 7 directores  
 Número de directores suplentes: 1 director
- b) Se presenta información de la conformación de directores por parte del Consejo de Administración:

Nombre director	Número cédula	Cargo	Fecha de último nombramiento
<b>Alba Nidia Rojas Borbón</b>	1-0518-0523	Presidenta	24/03/2018 al 28/03/2020
<b>Raymond Mejías Cruz</b>	2-0438-0641	Vicepresidente	30/03/2019 al 27/03/2021
<b>Pedro López Amador</b>	1-0651-0270	Secretario	24/03/2018 al 28/03/2020
<b>Luis Gustavo Monge Picado</b>	1-1364-0327	Vocal I	30/03/2019 al 27/03/2021
<b>Marco Andrey Vargas Pereira</b>	1-1491-0630	Vocal II	30/03/2019 al 27/03/2021
<b>Johel Leiva Elizondo</b>	1-0637-0635	Vocal III	24/03/2018 al 28/03/2020
<b>Mario Adolfo Abarca Ceciliano</b>	1-1144-0184	Vocal IV	24/03/2018 al 28/03/2020
<b>Omar Valverde Martínez</b>	1-0697-0392	Suplente I	30/03/2019 al 27/03/2021

- c) Se detalla información sobre estudios realizados y experiencia de los directores del Consejo de Administración:

Nombre director	Estudios	Experiencia
<b>Alba Nidia Rojas Borbón</b>	Secundaria	Ha asumido cargos de director en sector cooperativo por más de 20 años así como puestos en Juntas Directivas o Comités alrededor de 30 años.
<b>Raymond Mejías Cruz</b>	Tec. Administración Vial	Asumió cargos en Juntas Directivas alrededor de 7 años y fue Regidor Municipal durante 4 años.
<b>Pedro López Amador</b>	Bach. Planificación y Promoción Social	Ha asumido cargos de director en sector cooperativo por más de 9 años así como puestos en Juntas Directivas o Comités alrededor de 24 años.
<b>Luis Gustavo Monge Picado</b>	Lic. Contaduría Pública	Laboró para sector cooperativo alrededor de 11 años.
<b>Marco Andrey Vargas Pereira</b>	Bach. Administración de Empresas	Laboró para sector cooperativo alrededor de 6 años.
<b>Johel Leiva Elizondo</b>	Primaria	Ha asumido cargos de director en sector cooperativo por más de 7 años así como puestos en Juntas Directivas o Comités alrededor de 39 años, a su vez fue Regidor Municipal durante 4 años.
<b>Mario Adolfo Abarca Ceciliano</b>	Lic. Derecho	Asumió cargos en Juntas Directivas alrededor de 6 años.
<b>Omar Valverde Martínez</b>	Secundaria	Ha asumido cargos de director en sector cooperativo por más de 23 años así como puestos en Juntas Directivas alrededor de 19 años.

- d) Variaciones del período: En la Asamblea General de Delegados celebrada el 30 de marzo del 2019 se presentaron variaciones por parte de los directores propietarios y suplentes. De acuerdo a la convocatoria de Asamblea se debían elegir tres miembros propietarios y dos miembros suplentes. Como resultado del proceso quedan electos como propietarios los señores: Raymond Mejías Cruz, Luis Gustavo Monge Picado y Marco Andrey Vargas Pereira; a su vez quedan electos como suplentes los señores: Mario Adolfo Abarca Ceciliano y Omar Valverde Martínez. La propietaria Marjorie Yolanda Carrión Díaz presentó la renuncia a su cargo por un tema de cumplimiento normativo; su nombramiento estaba hasta marzo 2020, sin embargo en dicha asamblea no se nombró un propietario en sustitución dado a que en la convocatoria se indicó la necesidad de nombrar únicamente tres miembros propietarios no cuatro, de manera que asume el puesto de propietario por el periodo que resta el suplente I, Mario Adolfo Abarca Ceciliano. Esto en acatamiento al debido proceso que conlleva una asamblea y a lo expuesto por el Comité Electoral del momento.
- e) Se detallan los directores del Consejo de Administración que asumen cargos de directivos en otras entidades que formen parte en la vinculación por gestión según lo establecido en el Acuerdo Sugef 4-04 "Reglamento sobre el grupo vinculado a la entidad" en su Capítulo III, artículo 9:

**Entidad: Coopeagri, R.L.**

Nombre director	Número cédula	Nombre de la entidad	Cargo
<b>Alba Nidia Rojas Borbón</b>	1-0518-0523	CoopeAgri El General, R.L.	Secretaria
<b>Johel Leiva Elizondo</b>	1-0637-0635	CoopeAgri El General, R.L.	Vocal II
<b>Pedro López Amador</b>	1-0651-0270	CoopeAgri El General, R.L.	Vocal III

- f) El Consejo de Administración durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2019 realizó veintiséis reuniones (26), según el siguiente detalle:
- |                            |           |
|----------------------------|-----------|
| Reuniones Ordinarias:      | 12        |
| Reuniones Extraordinarias: | 14        |
| <b>Total de Reuniones</b>  | <b>26</b> |
- g) La Cooperativa ha mantenido políticas sobre conflictos de interés, las mismas se encuentran disponibles en la intranet de la cooperativa.
- h) Con relación a la remuneración de los directores de cuerpos directivos, se presentan modificaciones de acuerdo a los % aprobados por ley para el periodo 2019.
- i) En cuanto a la descripción sobre la política interna de rotación de los directores de los cuerpos directivos, se tiene:  
En el artículo 33 del Estatuto Social se menciona que el Consejo de Administración estará integrado por siete miembros, electos por la Asamblea por periodos de 2 años, pudiendo ser reelectos. Dichos miembros serán electos en la siguiente forma: En los años pares se elegirán cuatro miembros y en los años impares los otros tres.  
Serán electos los que obtengan mayor cantidad de votos de los asambleístas, según quórum mínimo establecido en el artículo 27 del estatuto.  
Por su parte el artículo 36 del Estatuto Social indica que la Asamblea deberá elegir dos suplentes, los cuales sustituirán a los propietarios en sus ausencias temporales, definitivas o cuando deje de asistir a las reuniones del Consejo de Administración por tres veces consecutivas sin causa que lo justifique. En los dos últimos casos, los suplentes entrarán a ser propietarios del Consejo, observando el orden en que fueron electos y se deberá proceder a una nueva elección de los cargos, en la sesión en la cual se integra el nuevo miembro. Los suplentes serán electos por un periodo de 2 años, en los años impar.
- j) Con relación a la política sobre la abstención a votar o participar en las reuniones o inclusive a demitir de su nombramiento se cuenta con lo siguiente según el capítulo III del Código de Ética de Credecoop R.L:  
Las personas sometidas a este Código actuarán siempre de manera que sus intereses particulares, los de sus familiares o de otras personas vinculadas a ellos, no priven sobre los de CREDECOOP, o de sus clientes. Esta pauta de conducta se aplicará tanto en las relaciones de las personas sometidas a este Código como en las que mantengan con los clientes, los proveedores o cualquier tercero.  
**“Artículo 8. Prevención de conflictos de interés:** Con el fin de preservar la protección de la reputación , es necesario que todas las personas sometidas a de este Código, así como clientes,

proveedores, asesores y auditores externos, no tengan ni promuevan conflictos de interés entre sus funciones y responsabilidades laborales y sus intereses personales. Por lo anterior, deben abstenerse de participar directa o indirectamente en hechos en que potencialmente pueda presentarse un conflicto de interés.

**Artículo 12. Conducta de los funcionarios:** Evitar situaciones que generen conflicto entre los intereses personales y los de CREDECOOP:

- a) Participar en relaciones laborales, comerciales o profesionales con los competidores, de manera formal o informal.
- b) Mantener relaciones amorosas, formales o informales, con personas que se tiene relación directa motivada por la responsabilidad con la Cooperativa.
- c) Recibir pagos o retribuciones diferentes a las contratadas, sin la debida autorización.
- d) Informar oportuna y adecuadamente todo conflicto que se dé para tomar las decisiones pertinentes.
- e) Mantener discreción y reserva sobre los conflictos y sus soluciones. Manejar la información por medio de canales y personas adecuados.
- f) En el manejo del conflicto debe prevalecer el interés de la Cooperativa y el Bien Común sobre el propio.
- g) Abstenerse de cualquier actividad que perjudique los intereses de la Cooperativa o sus actores [...].
- h) Los miembros Directivos o miembros de la Administración no podrán participar en análisis ni en decisiones sobre transacciones o acuerdos con cuyos beneficiarios tengan relación de cónyuge, consanguinidad tercer grado o de afinidad hasta el segundo grado; esto incluye la aplicación estricta de criterios para prevenir y resolver conflictos de interés relacionados con la legitimación de capitales. Todo bajo la premisa de anteponer la observancia de los principios éticos al logro de las metas comerciales”.

CONSANGUINIDAD		AFINIDAD	
GRUPO FAMILIAR	Parentesco	GRUPO FAMILIAR	Parentesco
Padre, Madre e Hijos	<b>1 grado</b>	Suegros y los cónyuges de hijos(as) (yernos y nueras)	<b>1 grado</b>
Hermanos(as), Abuelos(as) y Nietos	<b>2 grado</b>	Cuñados	<b>2 grado</b>
Tíos, Sobrinos	<b>3 grado</b>		

### III. Comités Técnicos y de Apoyo

#### a) Detalle de la cantidad de miembros por Comité y cantidad de sesiones de trabajo:

Nombre del Comité o Comisión	Cantidad de Miembros	Cantidad Sesiones Ordinarias	Cantidad Sesiones Extraordinarias
Comité de Riesgos	5	12	0
Comité de Tecnología Inf.	5	10	1
Comité de Cumplimiento	5	4	3
Comité de Auditoría	5	12	0
Comité de Remuneraciones	4	4	0
Comité de Nominaciones	3	4	2
Comité de Continuidad	4	4	2
Comisión de Normas	4	11	0
Comisión Administrativa	3	12	1

En los siguientes comités se incorpora un miembro independiente:

- 1) Comité de Riesgos
- 2) Comité de Auditoría
- 3) Comité de Remuneraciones
- 4) Comité de Nominaciones

#### b) Conformación de cada comité, sus responsabilidades y aspectos relevantes en el año 2019:

##### b.1 Conformación del Comité de Riesgos:

Nombre	Cédula	Cargo	Periodo de Nombramiento
Alba Nidia Rojas Borbón	1-0518-0523	Directora del Consejo	16/04/2019 al 28/03/2020
Luis Gustavo Monge Picado	1-1364-0327	Director del Consejo	16/04/2019 al 28/03/2020
Rolando Delgado Varela	1-0721-0821	Gerente General	Periodo sin vencimiento
Carlos Cubero Arguello	2-0437-0449	Oficial de Riesgos	Periodo sin vencimiento
Roger Zuñiga Castro	1-0729-0112	Miembro independiente	Periodo sin vencimiento

Cambios en el Periodo			
Salen			
Nombre	Cédula	Cargo	Fecha del Movimiento
Marjorie Y. Carrión Díaz	1-1266-0087	Directora del Consejo	30/03/2019
Amado Fernández Chaves	1-0387-0544	Director del Consejo	30/03/2019
Ingresa			
Nombre	Cédula	Cargo	Fecha del Movimiento
Alba Nidia Rojas Borbón	1-0518-0523	Directora del Consejo	16/04/2019
Luis Gustavo Monge Picado	1-1364-0327	Director del Consejo	16/04/2019

### b.1.1 Responsabilidades del Comité de Riesgos:

Con base en su reglamento de funcionamiento, le corresponde al comité lo siguiente:

- a) Monitorear las exposiciones a riesgos y contrastar dichas exposiciones frente a los límites de tolerancia aprobados por el Consejo de Administración.
- b) Referirse al impacto de dichos riesgos sobre la estabilidad y solvencia de la cooperativa.
- c) Informar al Consejo de Administración de los resultados de las valoraciones sobre las exposiciones al riesgo de la cooperativa.
- d) Recomendar límites, estrategias y políticas que coadyuven con una efectiva administración de riesgos, así como definir los escenarios y el horizonte temporal en los cuales pueden aceptarse excesos a los límites aprobados.
- e) Conocer y promover procedimientos y metodologías para la administración de los riesgos.
- f) Proponer planes de contingencia en materia de riesgos para la aprobación del Consejo de Administración.
- g) Proponer Consejo de Administración, la designación de la firma auditora o el profesional independiente para la auditoría del proceso de Administración Integral de Riesgos
- h) Proponer para la aprobación del Consejo de Administración, los sistemas y metodologías de medición del nivel de exposición al riesgo de crédito.
- i) Las funciones y requerimientos que le establezca el Consejo de Administración en materia de administración de riesgos.
- j) Conocer la posición y nivel de riesgo de liquidez
- k) Asesorar al Consejo de Administración en todo lo relacionado con las políticas de gestión de riesgos así como de la capacidad y el Apetito de Riesgo.
- l) Supervisar la ejecución de la Declaración de Apetito de Riesgo por parte de la Alta Gerencia.
- m) Presentar informes sobre el estado de la Cultura del Riesgo
- n) Interactuar y supervisar con el director de riesgos
- o) Supervisar las estrategias y la gestión de los riesgos para asegurarse de que son coherentes con el Apetito de Riesgo declarado
- p) Recibir y analizar informes periódicos y oportunos sobre el Perfil de Riesgo actual de la entidad, límites y métricas establecidas, las desviaciones y los planes de mitigación
- q) Intercambiar periódicamente con la Auditoría Interna y comités la información necesaria para asegurar la cobertura efectiva de todos los riesgos
- r) Evaluar, revisar y proponer para aprobación de la Junta Directiva las estrategias, políticas, manuales y planes de continuidad del negocio de gestión del riesgo de mercado, riesgo de tasas de interés y riesgo de tipos de cambio.
- s) Supervisar que la gestión del riesgo de mercado, riesgo de tasas de interés y riesgo de tipos de cambio sea efectiva y que los eventos de riesgos sean consistentemente identificados, evaluados, mitigados y monitoreados.
- t) Proponer los mecanismos para la implementación de las acciones correctivas requeridas en caso de que existan desviaciones con respecto a los límites y el nivel de apetito al riesgo de mercado, riesgo de tasas de interés y riesgo de tipos de cambio.
- u) Aprobar las metodologías de gestión de riesgo de: mercado, tasas de interés y tipos de cambio.

- v) Apoyar la labor de la Unidad de Gestión de Riesgos en la implementación de la gestión de riesgo de mercado, riesgo de tasas de interés y riesgo de tipos de cambio.
- w) Analizar las pruebas de estrés realizadas en la gestión de riesgo de mercado, riesgo de tasas de interés y riesgo de tipos de cambio.
- x) Confeccionar el informe anual de riesgos y asegurarse de su aprobación y publicación oportuna.

### b.1.2 Aspectos más relevantes analizados por el Comité de Riesgos durante el periodo 2019:

- a) Se definieron los niveles de tolerancia de los diferentes tipos de riesgo que el negocio asumió con el objetivo de lograr sus metas estratégicas. Estos límites fueron aprobados en la Declaración de Apetito al Riesgo para el período 2019.
- b) Los límites de tolerancia aprobados se mantuvieron durante todo el año monitoreados y el Consejo de Administración debidamente informado de las desviaciones de los mismos, su causa y posible efecto.
- c) Se emitieron recomendaciones de tratamiento de distorsiones al Consejo de Administración para su análisis y aprobación.
- d) Se analizaron los cambios normativos durante el período y se implementaron los cambios respectivos en los marcos de gestión.
- e) Se mantuvo actualizado el marco de gestión integral de riesgos a través de la actualización de los distintos documentos que conforman la gobernanza, entre estos:
  - 1) Reglamento Funcionamiento del Comité de Riesgos CRE-RG-RI-006
  - 2) Manual para la Administración de Riesgo Inherente CRE-MN-RI-002
  - 3) Marco General para la Gestión de Riesgo Operativo CRE-MN-RI-003
  - 4) Marco General del Riesgo de Liquidez CRE-MN-RI-001
  - 5) Manual de Administración Integral de Riesgos CRE-MN-RI-004
  - 6) Reglamento para la Administración de Riesgos de Mercado, de Tasas de Interés y de Tipo de Cambio CRE-RG-RI-010
  - 7) Reglamento para la Gestión de Riesgos de Proyectos CRE-RG-RI-008\_v2
  - 8) Reglamento para la gestión de riesgo de partes vinculadas CRE-RG-RI-011
- f) Se aseguró que la cooperativa mantuviera en todo momento un nivel de Suficiencia patrimonial óptimo para operar en función al apetito al riesgo aprobado.
- g) Se aseguró que el patrimonio de la cooperativa se mantuviera protegido de pérdidas por incobrabilidad a través del establecimiento y monitoreo de estimaciones genéricas y específicas.
- h) Se inventariaron y aplicaron análisis Back Testing a los distintos modelos de gestión de riesgo, aplicando análisis de efectividad a los mismos y se aplicaron cambios y mejoras que se consideraron pertinentes y apropiados.
- i) Se determinó el perfil de riesgo operativo a través de un mapeo a todos los procesos operativos de negocio para establecer necesidades de gestión de eventos de riesgo identificados.
- j) Se monitoreo y reportó las afectaciones de incidentes por cambios negativos en los mercados relevantes en los cuales Credecoop participa, entre ellos los cambios en el precio del dólar, las afectaciones patrimoniales por cambios en precios de títulos de portafolio y los cambios en el costo de los recursos y la eficiencia en su utilización.

### b.2 Conformación del Comité de Tecnologías de Información:

Nombre	Cédula	Cargo	Periodo de Nombramiento
Luis Gustavo Monge Picado	1-1364-0327	Director del Consejo	16/04/2019 al 28/03/2020
Carlos Carranza Blanco	1-1386-0523	Encargado de T.I.	Periodo sin vencimiento
Rolando Delgado Varela	1-0721-0821	Gerente General	Periodo sin vencimiento
Evelyn Salazar Godinez	1-1491-0819	Encargada Imp. Cobit	Periodo sin vencimiento
Carlos Hugo Cubero Arguello	2-0437-0449	Oficial de Riesgos	Periodo sin vencimiento

Cambios en el Periodo			
Salen			
Nombre	Cédula	Cargo	Fecha del Movimiento
Alba Nidia Rojas Borbón	1-0518-0523	Directora del Consejo	30/03/2019
Víctor Hugo Carranza Salazar	1-0674-0029	Gerente General	25/04/2019
Ingresa			
Nombre	Cédula	Cargo	Fecha del Movimiento
Luis Gustavo Monge Picado	1-1364-0327	Director del Consejo	16/04/2019

#### b.2.1 Responsabilidades del Comité de Tecnologías de Información:

Con base en su reglamento de funcionamiento, le corresponde al comité lo siguiente:

- Asesorar en la formulación del plan estratégico de TI, de las estrategias, metas de TI y velar por su cumplimiento.
- Proponer las políticas generales con base en el marco de gestión de TI.
- Revisar periódicamente el marco para la gestión de TI.
- Proponer los niveles de tolerancia al riesgo de TI en congruencia con el perfil tecnológico de la entidad.
- Presentar al menos una vez al año o cuando las circunstancias así lo ameriten, un reporte sobre el impacto de los riesgos asociados a TI.
- Velar por que la gerencia gestione el riesgo de TI en concordancia con las estrategias y políticas aprobadas.
- Recomendar las prioridades para las inversiones en TI.
- Analizar el Plan de Acción y sus ajustes derivado de la auditoría y supervisión externa de la gestión de TI para que sea atendido por los responsables de ejecución.
- Dar seguimiento a las acciones contenidas en el Plan de Acción.
- Presentar cuatrimestralmente un informe del avance de proyectos de TI y la ejecución del presupuesto, al Consejo de Administración.
- Mantener informado mensualmente al Consejo de Administración del avance de la implementación de Cobit.

#### b.2.2 Aspectos más relevantes analizados por el Comité de Tecnologías de Información durante el periodo 2019:

- Se realizó la actualización de la siguiente reglamentación y políticas:
  - Reglamento de Recursos Informáticos.
  - Reglamento Funcionamiento Comité de TI.
  - Reglamento de Seguridad de la Información.
  - Reglamento para el uso de reserva voluntaria riesgo Equipo de Cómputo.
  - Reglamento de administración y control de activos fijos.
  - Políticas de TI
  - Política de Seguridad de la Información.
- Se definió y aprobó un plan de trabajo del Comité de TI alineado a la normativa interna de Gobierno Corporativo.
- Se brindaron recomendaciones de las prioridades de inversiones relacionadas con temas de tecnología para la cooperativa.
- Se realizó seguimiento de la Gestión de Riesgos de TI, el cumplimiento de los servicios tercerizados de TI, avances de plan operativo y proyectos de TI.
- Se dio seguimiento a la ejecución de las actividades que atienden los hallazgos del informe de la auditoría interna relacionado con los procesos COBIT.
- Se realizó la aprobación de la evaluación de procesos de Cobit que determina el Marco de Gestión de TI, y se brindó seguimiento continuo de la implementación de medidas correctivas sobre los riesgos o hallazgos identificados.
- Se revisó y modificó la calificación requerida para la Autoevaluación de los objetivos de Cobit del año entrante.
- Se realizaron modificaciones en la estructura y puestos de los miembros del comité.
- Se realizó la revisión y presentación del Perfil Tecnológico.
- Se propuso la aprobación del Marco de Gestión de TI basado en los procesos de Cobit 5, con lo cual dio la inmediata atención de 30 de los 34 procesos tal como lo sugiere la normativa; para cada proceso se identificó y se responsabilizó un encargado de gestión o dueño de proceso.
- Se conoció y revisó la Autoevaluación del Elemento de T.I y el Plan de Acción a implementar.
- Se dio seguimiento a la asesoría en Seguridad de Información y a las pruebas de penetración y vulnerabilidades realizadas.
- Se conoció proceso de selección de la Auditoría Externa de T.I y se dio seguimiento del trabajo contratado según Acuerdo Sugef 14-17.
- Se recomendó la creación de una comisión administrativa para el análisis del proceso de la Arquitectura Empresarial.

### b.3 Conformación del Comité de Cumplimiento

Nombre	Cédula	Cargo	Periodo de Nombramiento
Johel Leiva Elizondo	1-0637-0635	Director del Consejo	16/04/2019 al 28/03/2020
Pedro López Amador	1-0651-0270	Director del Consejo	16/04/2019 al 28/03/2020
Olger Alvarado Gamboa	1-0894-0182	Gestor Operativo	Periodo sin vencimiento
Rolando Delgado Varela	1-0721-0821	Gerente General	Periodo sin vencimiento
Kattia Venegas Gómez	1-1212-0703	Oficial de Cumplimiento	Periodo sin vencimiento
Esteban Molina Delgado	1-1326-0036	Oficial de Cumpl. Adjunto	Periodo sin vencimiento

Cambios en el Periodo			
Salen			
Nombre	Cédula	Cargo	Fecha del Movimiento
Maynor Gamboa Arias	1-0852-0463	Director del Consejo	30/03/2019
Víctor Hugo Carranza Salazar	1-0674-0029	Gerente General	25/04/2019
Allan Naranjo Esquivel	6-0370-0846	Oficial de Cumplimiento	12/07/2019
Ingresan			
Nombre	Cédula	Cargo	Fecha del Movimiento
Johel Leiva Elizondo	1-0637-0635	Director del Consejo	16/04/2019
Rolando Delgado Varela	1-0721-0821	Gerente General	25/04/2019
Esteban Molina Delgado	1-1326-0036	Oficial de Cumpl. Adjunto	18/07/2019

#### b.3.1 Responsabilidades del Comité de Cumplimiento:

Con base en su reglamento de funcionamiento, le corresponde al comité lo siguiente:

- Revisión de las políticas, procedimientos, normas y controles implementados por el sujeto fiscalizado para cumplir con los lineamientos de Ley y la presente normativa.
- Proponer Consejo de Administración, las políticas de confidencialidad respecto a colaboradores y directivos en el tratamiento de los temas relacionados con la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
- Reuniones periódicas con el fin de revisar las deficiencias relacionadas con el cumplimiento de las políticas y procedimientos implementados y tomar medidas y acciones para corregirlas.
- Velar por el cumplimiento del plan de trabajo de la Oficialía de Cumplimiento que fue aprobado por Consejo de Administración.
- Revisar anualmente el Código de Ética para su aprobación por parte del Consejo de Administración.
- Conocer los resultados de las evaluaciones de la capacitación anual de los colaboradores.

#### b.3.2 Aspectos más relevantes analizados por el Comité de Cumplimiento durante el periodo 2019:

- Se notificó a los posibles APNFDs sobre la inscripción de su actividad en SUGEF, indicando que tienen un plazo de seis meses para su inscripción según cronograma establecido por la Superintendencia.
- Se comunicó la importancia (encargado crédito, gerente operaciones, gestor operativo) de aplicar

lo que exige la Normativa SUGEF Acuerdo 12-10 SGF 1318-2017, sobre hacer los análisis de Legitimación de Capitales, en el otorgamiento de créditos, los cuales deben contar con políticas y procedimientos con base en riesgos, para así valorar la fuente del origen de los fondos, considerar el riesgo de LC/FT que podría implicar la actividad a la que se dedica el solicitante, codeudores y fiadores entre otros.

- Se acuerda que, en adelante previo a la contratación de personal, debe existir el análisis del historial crediticio CIC, para que los nuevos ingresos tengan una calificación con puntaje aceptable.
- Se actualizan los parámetros de la metodología de clasificación de clientes.
- Se analiza el Informe anual de Auditoría Externa.
- Se informan los APNFDs, identificados en Credecoop y el proceso aplicado a estos asociados.
- La oficialía de cumplimiento indica la importancia que tiene realizar previo al lanzamiento de un desarrollo de nuevos productos y servicios, un análisis de la evaluación de riesgos de legitimación de capitales.
- La oficialía de cumplimiento presenta las respuestas a los informes de auditoría AICRE-034-AC-2019\_Revisión de Operaciones Únicas en Efectivo y AICRE-036-AC-2019\_Revisión Actividades Sujetas a Inscripción Art. 15 y 15 bis, los cuales son analizados.

#### b.4 Conformación del Comité de Auditoría:

Nombre	Cédula	Cargo	Periodo de Nombramiento
Alba Nidia Rojas Borbón	1-0518-0523	Directora del Consejo	16/04/2019 al 28/03/2020
Marco Andrey Vargas Pereira	1-1491-0630	Director del Consejo	16/04/2019 al 28/03/2020
Gerardo Madriz Mena	9-0066-0010	Pdte. Comité de Vigilancia	01/04/2019 al 28/03/2020
Leidy Cecilia López	1-1368-0726	Auditora Interna	Periodo sin vencimiento
Nancy Rojas Arias	1-1050-0369	Miembro independiente	Periodo sin vencimiento

Cambios en el Periodo			
Salen			
Nombre	Cédula	Cargo	Fecha del Movimiento
Amado Fernández Chaves	1-0387-0544	Director del Consejo	30/03/2019
Marjorie Yolanda Carrión Díaz	1-1266-0087	Directora del Consejo	30/03/2019
Bernardo Fallas Ureña	1-0752-0984	Pdte. Comité de Vigilancia	30/03/2019
Antonio Mora Navarro	1-0818-0168	Auditor Interno	25/04/2019
Ingresan			
Nombre	Cédula	Cargo	Fecha del Movimiento
Alba Nidia Rojas Borbón	1-0518-0523	Directora del Consejo	16/04/2019
Marco Andrey Vargas Pereira	1-1491-0630	Director del Consejo	16/04/2019
Gerardo Madriz Mena	9-0066-0010	Pdte. Comité de Vigilancia	01/04/2019
Leidy Cecilia López	1-1368-0726	Auditora Interna	25/04/2019

#### b.4.1 Responsabilidades del Comité de Auditoría:

Con base en su reglamento de funcionamiento, le corresponde al comité lo siguiente:

- a) Propiciar la comunicación entre los miembros del Consejo de Administración, el gerente general, la auditoría interna, la auditoría externa y los entes supervisores.
- b) Conocer y analizar los resultados de las evaluaciones de la efectividad y confiabilidad de los sistemas de información y procedimientos de control interno.
- c) Proponer al Consejo de Administración los candidatos para auditor interno.
- d) Con relación al Plan de trabajo de la Auditoría Interna, al Comité le corresponderá lo siguiente:  
Dar seguimiento al cumplimiento del programa anual de trabajo de la auditoría Interna de forma semestral.  
Velar porque la Auditoría Interna, revise el proceso de Administración Integral de Riesgos.
- e) Proponer al Consejo de Administración la designación de la firma auditora o el profesional independiente y las condiciones de contratación, una vez verificado el cumplimiento por parte de estos de los requisitos establecidos en el “Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGEF, SUGEVAL, SUPEN y SUGESE”.
- f) Revisar la información financiera tanto anual como periódica antes de su remisión al Consejo de Administración, poniendo énfasis en cambios contables, estimaciones contables, ajustes importantes como resultado del proceso de auditoría, evaluación de la continuidad del negocio y el cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes que afecten a la entidad.
- g) Revisar y trasladar al Consejo de Administración, los estados financieros anuales auditados, el informe del auditor externo, los informes complementarios y la carta de gerencia.
- h) En caso de que no se realicen los ajustes propuestos en los estados financieros auditados por el auditor externo, trasladar al Consejo de Administración un informe sobre las razones y fundamentos para no realizar tales ajustes. Este informe debe remitirse conjuntamente con los estados financieros auditados, asimismo debe presentarse firmado por el contador general, el auditor interno y el gerente general.
- i) Dar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formulen el auditor externo, el auditor interno y la Superintendencia correspondiente.
- j) Proponer al Consejo de Administración el procedimiento de revisión y aprobación de los estados financieros internos y auditados, desde su origen hasta la aprobación por parte de los miembros del respectivo cuerpo colegiado.
- k) Velar porque se cumpla el procedimiento de aprobación de estados financieros internos y auditados.
- l) Evitar los conflictos de interés que pudiesen presentarse con el profesional o la firma de contadores públicos que se desempeñan como auditores externos al contratarles para que realicen otros servicios para la empresa.
- m) Además de los informes particulares que se requieran para dar cumplimiento a las funciones aquí señaladas, el Comité de Auditoría debe rendir un reporte semestral sobre sus actividades al Consejo de Administración.
- n) Revisar las evaluaciones y opiniones sobre el diseño y efectividad del gobierno de riesgos y control interno.

#### b.4.2 Aspectos más relevantes analizados por el Comité de Auditoría durante el periodo 2019:

- a) Se conoció y analizó la información financiera de la cooperativa de manera mensual.
- b) Se conocieron a detalle los informes emitidos por la Auditoría Interna y Externa del periodo.
- c) Se elaboró el proceso de contratación de Auditoría Externa para el periodo 2019.
- d) Se dio lectura y actualización del Reglamento de Funcionamiento del Comité de Auditoría.
- e) Se elaboró y desarrolló el Plan de Trabajo del Comité de Auditoría para el periodo 2019.
- f) Se conoce a detalle el oficio SGF-1823-2019 enviado por la Sugef, en donde solicita contratar la Auditoría Externa de Tecnologías de Información para el periodo 2019.
- g) Se da visto bueno por parte del Comité a la emisión del Código de Ética de la Auditoría Interna.
- h) Se acuerda por parte del Comité firmar las actas en formato digital, de manera que todos sus integrantes cuentan con la firma digital respectiva.
- i) Se conoce a detalle el oficio SGF-2631-2019 enviado por la Sugef, referente a la aceptación de la desvinculación entre las cooperativas involucradas según visita “in situ” por parte de la Superintendencia así como de acuerdo al proceder de Credecoop R.L durante el periodo 2019.
- j) Se conoce el cumplimiento del plan de trabajo de la Auditoría Interna y del Comité de Auditoría.

#### b.5 Conformación del Comité de Remuneraciones:

Nombre	Cédula	Cargo	Periodo de Nombramiento
Pedro López Amador	1-0651-0270	Director del Consejo	16/04/2019 al 28/03/2020
Marco Andrey Vargas Pereira	1-1491-0630	Director del Consejo	16/04/2019 al 28/03/2020
Rolando Delgado Varela	1-0721-0821	Gerente General	Periodo sin vencimiento
Yeison Elizondo Valverde	1-1013-0813	Miembro Independiente	Periodo sin vencimiento

Cambios en el Periodo			
Salen			
Nombre	Cédula	Cargo	Fecha del Movimiento
Amado Fernández Chaves	1-0387-0544	Director del Consejo	30/03/2019
Jovel Araya Guillén	2-0301-0285	Director del Consejo	30/03/2019
Ingresan			
Nombre	Cédula	Cargo	Fecha del Movimiento
Pedro López Amador	1-0651-0270	Director del Consejo	16/04/2019
Marco Andrey Vargas Pereira	1-1491-0630	Director del Consejo	16/04/2019
Rolando Delgado Varela	1-0721-0821	Gerente General	25/04/2019

#### b.5.1 Responsabilidades del Comité de Remuneraciones:

Con base en su reglamento de funcionamiento, le corresponde al comité lo siguiente:

- a) Elaborar y someter a aprobación del Consejo de Administración la política de remuneraciones.
- b) Supervisar el diseño y funcionamiento del sistema de remuneraciones.

- c) Analizar la consistencia del sistema de remuneraciones con la estrategia de Credecoop, la cultura y la declaración de apetito al riesgo y someter los cambios a aprobación del Consejo de Administración.

**b.5.2 Aspectos más relevantes analizados por el Comité de Remuneraciones durante el periodo 2019:**

- a) Se dio a conocer a los nuevos integrantes del Comité, la estrategia del negocio, la cultura organizativa deseable para la organización y la declaración de apetito de riesgo.
- b) Se dio seguimiento a la implementación del plan de sucesión de alta gerencia.
- c) Se sometió a revisión y actualización, la descripción del puesto de Gerente General.
- d) Se actualizó la política de remuneración y el reglamento de funcionamiento del Comité de Remuneraciones.
- e) Se realizó análisis integral del sistema de remuneración de Credecoop R.L, proponiéndose establecer los siguientes componentes de compensación variable:
- 1) Bonificación sobre productividad periodo 2019.
  - 2) Incentivo sobre el cumplimiento de meta de recaudación de marchamo 2019- 2020.
  - 3) Incentivo sobre el cumplimiento de las metas de calidad de cartera (índice de estimación e índice de morosidad).
  - 4) Comisiones sobre cumplimiento de metas de colocación de crédito.
- f) Se dio seguimiento a indicadores de gestión de personal de Credecoop R. L., durante el periodo 2019, en:
- 1) Clima organizacional
  - 2) Rotación de personal
  - 3) Satisfacción con la compensación

**b.6 Conformación del Comité de Nominaciones:**

Nombre	Cédula	Cargo	Periodo de Nombramiento
<b>Alba Nidia Rojas Borbón</b>	1-0518-0523	Directora del Consejo	16/04/2019 al 28/03/2020
<b>Mario Adolfo Abarca Ceciliano</b>	1-1144-0184	Director del Consejo	16/04/2019 al 28/03/2020
<b>Mauricio Rodriguez Muñoz</b>	1-0769-0057	Miembro Independiente	Periodo sin vencimiento

Cambios en el Periodo			
Sale			
Nombre	Cédula	Cargo	Fecha del Movimiento
<b>Maynor Gamboa Arias</b>	1-0852-0463	Director del Consejo	30/03/2019
Ingresa			
Nombre	Cédula	Cargo	Fecha del Movimiento
<b>Mario Adolfo Abarca Ceciliano</b>	1-1144-0184	Director del Consejo	16/04/2019

**b.6.1 Responsabilidades del Comité de Nominaciones:**

Con base en su reglamento de funcionamiento, le corresponde al comité lo siguiente:

- a) Reunirse trimestralmente en forma ordinaria y extraordinariamente cuando se requiera, con presencia mínima de dos integrantes y llevar actas donde consten sus deliberaciones y los fundamentos de sus decisiones.
- b) Cumplir con la normativa de Gobierno Corporativo y el Reglamento sobre idoneidad de los miembros del órgano de dirección y la alta gerencia de las entidades financieras, así como las modificaciones que se validen al respecto.
- c) Cumplir responsabilidades que le asigne el Consejo de Administración y/o la Asamblea General de delegados.
- d) Asegurar que la divulgación de los requisitos para nominación llegué a la mayoría de los asociados.
- e) Recomendar la ejecución de actividades de capacitación que ayuden a los asociados a cumplir con los requisitos que establece la normativa de Gobierno Corporativo en materia de nominaciones.
- f) Identificar, verificar y validar postular los candidatos que cumplan con los requisitos establecidos por la normativa vigente y presentar la lista de los postulantes ante el comité electoral en la asamblea general.
- g) Revisar y actualizar anualmente su reglamento de funcionamiento y el reglamento de Nominación y Elección de Órganos Directivos.
- h) Definir y ejecutar un plan de trabajo anual que detalle las actividades propias para el buen desempeño de su función.
- i) Presentar informes periódicos al Consejo de Administración.
- j) Presentar anualmente detalle de su gestión para el informe de Gobierno Corporativo

**b.6.2 Aspectos más relevantes analizados por el Comité de Nominaciones durante el periodo 2019:**

**a) Proceso de nominación Asamblea No.28:**

Durante los meses de enero, febrero y marzo se gestionó el proceso de postulación y verificación de requisitos a cumplir por los candidatos para las elecciones de los puestos vacantes en los órganos políticos de la cooperativa, a elegir en la Asamblea General de Delegados No.28, cumpliendo con la normativa SUGEF vigente. Se coordinó un proceso de información al asociado que incluyó el uso de los siguientes medios:

- 1) Reuniones con Delegados enero – febrero
- 2) Reunión de Coordinadores de entrega de informes
- 3) Reuniones distritales
- 4) Pre asamblea
- 5) Radio
- 6) Medios electrónicos

Sobre la gestión de este Comité en el proceso de postulación y elección de la Asamblea No.28 se confeccionó en el mes de abril 2019, un informe con todos los aspectos relevantes, que fue remitido al Consejo de Administración.

**b) Coordinación con Comité de Educación:**

Se coordinó con el Comité de Educación la realización de una capacitación el día 27 de marzo 2019, sobre Gobierno Corporativo dirigida a los aspirantes a las elecciones políticas de la Asamblea No.28, que tenían pendiente este requisito.

Con el propósito de seguir mejorando el perfil de los postulantes, se coordinó con el Comité de Educación, la realización de una capacitación para los aspirantes a las elecciones políticas de la Asamblea No.29, que incluirá los siguientes temas:

- 1) Deberes de los integrantes de los órganos políticos
- 2) Gobierno corporativo
- 3) Legislación del mercado de intermediación financiera
- 4) Interpretación de estados financieros

**c) Apoyo a procesos políticos internos:**

La directora Alba Nidia Rojas en representación del Comité de Nominaciones, formó parte de un órgano colegiado interno, que definió la metodología de evaluación de desempeño de los integrantes de los órganos directivos.

**d) Actualización de normativa interna:**

Se actualizó el Reglamento de Nominación y Elección de Órganos Directivos y Reglamento de Funcionamiento Comité de Nominaciones.

**e) Plan de trabajo 2020:**

Se elaboró el Plan de Trabajo 2020 que posteriormente fue aprobado por el Consejo de Administración.

**b.7 Conformación del Comité de Continuidad**

Nombre	Cédula	Cargo	Periodo de Nombramiento
Raymond Mejías Cruz	2-0438-0641	Director del Consejo	16/04/2019 al 28/03/2020
Rolando Delgado Varela	1-0721-0821	Gerente General	Periodo sin vencimiento
Carlos Carranza Blanco	1-1386-0523	Encargado de T.I.	Periodo sin vencimiento
Carlos Hugo Cubero Arguello	2-0437-0449	Oficial de Riesgos	Periodo sin vencimiento

Cambios en el Periodo			
Sale			
Nombre	Cédula	Cargo	Fecha del Movimiento
Alba Nidia Rojas Borbón	1-0518-0523	Directora del Consejo	30/03/2019
Ingresa			
Nombre	Cédula	Cargo	Fecha del Movimiento
Raymond Mejías Cruz	2-0438-0641	Director del Consejo	16/04/2019

**b.7.1 Responsabilidades del Comité de Continuidad:**

Con base en su reglamento de funcionamiento, le corresponde al comité lo siguiente:

- a) Mantener actualizado el marco interno de gestión de PCO.
- b) Establecer los objetivos de recuperación.
- c) Gestionar recursos necesarios para el adecuado funcionamiento del PCO ante el Consejo de Administración.
- d) Asegurarse que la auditoría interna valida el proceso de PCO.
- e) Coordinar la comunicación con las partes interesadas del negocio.

**b.7.2 Aspectos más relevantes analizados por el Comité de Continuidad**

**durante el periodo 2019:**

- a) Se redactaron protocolos para atender incidentes de riesgo específicos que el Plan de Continuidad aborda de manera general.
- b) Se coordinó la conformación de brigadas para la atención de incidentes.
- c) Se coordinó sesiones de capacitación a las brigadas en atención de incidentes.
- d) Se definieron y ejecutaron simulacros de evacuación para evaluar la efectividad del Plan de Continuidad.
- e) Se actualizó el Plan de continuidad en función a las necesidades que se derivaron de los simulacros ejecutados.

**b.8 Conformación de la Comisión de Normas:**

Nombre	Cédula	Cargo	Periodo de Nombramiento
Johel Leiva Elizondo	1-0637-0635	Director del Consejo	16/04/2019 al 28/03/2020
Mario Adolfo Abarca Ceciliano	1-1144-0184	Director del Consejo	16/04/2019 al 28/03/2020
Rolando Delgado Varela	1-0721-0821	Gerente General	Periodo sin vencimiento
Leidy Ceciliano López	1-1368-0726	Auditora Interna	Periodo sin vencimiento

Cambios en el Periodo			
Salen			
Nombre	Cédula	Cargo	Fecha del Movimiento
Pedro López Amador	1-0651-0270	Director del Consejo	30/03/2019
Jovel Araya Guillén	2-0301-0285	Director del Consejo	30/03/2019
Antonio Mora Navarro	1-0818-0168	Auditor Interno	25/04/2019
Ingresa			
Nombre	Cédula	Cargo	Fecha del Movimiento
Johel Leiva Elizondo	1-0637-0635	Director del Consejo	16/04/2019
Mario Adolfo Abarca Ceciliano	1-1144-0184	Director del Consejo	16/04/2019
Leidy Ceciliano López	1-1368-0726	Auditora Interna	25/04/2019

**b.8.1 Responsabilidades de la Comisión de Normas:**

Con base en su reglamento de funcionamiento, le corresponde a la comisión lo siguiente:

- a) Revisar las normas presentadas por las áreas.
- b) Analizar y evaluar las normas planteadas y retroalimentar al área según corresponda.
- c) Presentar al Consejo de Administración las normas nuevas, modificadas, actualizadas o eliminadas para su aprobación.
- d) Verificar posterior a la aprobación, su publicación en la intranet según corresponda.
- e) Definir procedimientos operativos del comité de normativa.
- f) Establecer una agenda de trabajo y aplicarla en cada reunión.

**b.8.2 Aspectos más relevantes analizados por la Comisión de Normas durante el periodo 2019:**

- a) Se conoció el informe mensual de actualización de normativa en miras de gestionar la reglamentación vencida o próxima a vencer.
- b) Se analizó y trasladó al Consejo de Administración los cambios de normativa recibidos por parte de las diferentes áreas del negocio, así como las emisiones y derogaciones solicitadas.
- c) Se dio lectura y actualización al Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Normas.
- d) Se aprobó controlar el vencimiento de los reglamentos, códigos, planes y manuales para fortalecer el proceso de actualización de normativa interna.
- e) Se emitieron propuestas para la normalización de documentos según COBIT5, APO11, APO11.02.
- f) Se emitió y desarrolló un plan de trabajo para la Comisión de Normas.
- g) Se definió un formato estandarizado para la elaboración de actas emitidas por los comités técnicos y de apoyo.
- h) Se analizaron aspectos que requieren ser actualizados en el Estatuto Social de Credecoop R.L con el objetivo de presentarlo en convocatoria de Asamblea General de Delegados del periodo 2020.

**b.9 Conformación de la Comisión Administrativa:**

Nombre	Cédula	Cargo	Periodo de Nombramiento
Alba Nidia Rojas Borbón	1-0518-0523	Directora del Consejo	16/04/2019 al 28/03/2020
Raymond Mejías Cruz	2-0438-0641	Director del Consejo	16/04/2019 al 28/03/2020
Rolando Delgado Varela	1-0721-0821	Gerente General	Periodo sin vencimiento

Cambios en el Periodo			
Salen			
Nombre	Cédula	Cargo	Fecha del Movimiento
Amado Fernández Chaves	1-0387-0544	Director del Consejo	30/03/2019
Victor Hugo Carranza Salazar	1-0674-0029	Gerente General	25/04/2019
Ingresan			
Nombre	Cédula	Cargo	Fecha del Movimiento
Raymond Mejías Cruz	2-0438-0641	Director del Consejo	16/04/2019
Rolando Delgado Varela	1-0721-0821	Gerente General	25/04/2019

**b.9.1 Responsabilidades de la Comisión Administrativa:**

Con base en su reglamento de funcionamiento, le corresponde a la comisión lo siguiente:

- a) Realizar una reunión mensual ordinaria, pudiendo realizarse además reuniones extraordinarias, según se requiera.
- b) Realizar una minuta de cada reunión efectuada.
- c) La Comisión podrá atender visitas, como: asociados, colaboradores, clientes o cualquier otro, que se requiera. En caso de ser necesario, la Comisión Administrativa podría realizar visitas a asociados, proyectos u otros.
- d) Analizar y aprobar o rechazar, solicitudes de ayudas o patrocinios, siempre que sean estratégicos y por un monto mayor a 100 mil colones.
- e) Solicitar información con anterioridad relacionada con algún tema específico de la cooperativa, con el fin de que la Administración prepare los temas, para que sean estudiados y analizados en la reunión.
- f) Trasladar la minuta a la sesión del Consejo de Administración, con el fin de retroalimentar sobre la información vista en la Comisión Administrativa, así mismo dependiendo de los temas tratados en la reunión, se informan, se analizan y se aprueban en la sesión, según corresponda.
- g) Analizar temas que la Gerencia General considere conveniente informar por medio de la Comisión Administrativa.
- h) La Comisión resolverá tareas o pendientes asignados por el Consejo de Administración.
- i) Dar seguimiento mensual al comportamiento de la Cartera de Crédito de Credecoop, analizando indicadores como: crecimiento de cartera, estimación, morosidad, cumplimiento de meta de colocación.
- j) Conocer y recomendar sobre las solicitudes de Dación de Pago de clientes.
- k) Conocer, analizar y recomendar sobre las ofertas de compra de bienes realizables que se presenten.
- l) Conocer, analizar y aprobar créditos, conforme al nivel de aprobación que le haya autorizado el Consejo de Administración, a esta Comisión.
- m) Conocer, analizar y recomendar sobre el proceso de reflexión estratégica, planificación y presupuestación de Credecoop.

**b.9.2 Aspectos más relevantes analizados por la Comisión Administrativa durante el periodo 2019:**

- a) Proponer actualización del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión Administrativa y Reglamento de Bienes Realizables.
- b) Programación de devolución de aportes de capital a renunciantes del periodo 2018.
- c) Análisis y aprobación de solicitudes de crédito, conforme a su facultad de aprobación.
- d) Análisis de ofertas de dación de pago, por parte de deudores.
- e) Revisión y recomendación sobre ofertas de compra de bienes realizables, presentadas por interesados.
- f) Análisis mensual del informe de gestión de la Comisión de Crédito.
- g) Análisis mensual de gestión de crédito, dando énfasis a los indicadores de crecimiento de cartera, índice de estimación, índice de morosidad, causas de cancelaciones totales de créditos.

- h) Validación de proyectos como: Vivienda Solidaria Credecoop, Optimización de Sistemas y Bases de Datos, Corresponsalía y Aplicación de nuevo mecanismo de capitalización.
- i) Análisis de proyectos de reforma a legislación aplicable a la actividad de Credecoop: Proyecto 21.355 “Reformas al Capítulo IV de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica”, Proyecto de “Ley Creación de Fondo de Garantía sobre depósitos” y Efectos de Impuesto al Valor Agregado.

#### IV. Alta Gerencia

- a) Responsabilidades de la Alta Gerencia y líneas de reporte:  
La cooperativa tiene definido en el artículo 42 del Estatuto Social las responsabilidades, deberes y atribuciones que le competen a la gerencia.  
Además en lo referente a la normativa externa que la entidad financiera debe acatar del ente regulador se definen las responsabilidades puntuales que dicha instancia debe asumir, ya sea con el objetivo de mantener un adecuado giro del negocio como una transparente rendición de cuentas.  
La gerencia le reporta directamente al Consejo de Administración y son éstos su jefatura inmediata.
- b) Información académica y experiencia de la Alta Gerencia de Credecoop R.L:

Nombre del Gerente	Estudios	Experiencia
<b>Rolando Delgado Varela</b>	Lic. Administración y Gerencia de Empresas. Lic. Contaduría Pública.	Ha laborado para sector cooperativo por más de 23 años.

#### V. Operaciones vinculadas

- a) Operaciones relevantes que supongan una transferencia de recursos u obligaciones entre la entidad y los directores de Junta Directiva u órgano equivalente y los ejecutivos de alguna de las entidades del grupo o conglomerado, incluyendo la controladora:  
La cooperativa no forma parte de ningún grupo o conglomerado financiero según lo dispuesto en el acuerdo Sugef 8-08 “Reglamento sobre la autorización de entidades supervisadas por la Sugef, y sobre autorizaciones y funcionamiento de grupos y conglomerados financieros”.
- b) Operaciones relevantes que supongan una transferencia de recursos u obligaciones entre la entidad y otras empresas o personas de su grupo vinculado, no contempladas en el inciso a) anterior:  
Según lo establecido en el acuerdo Sugef 4-04 “Reglamento sobre el grupo vinculado a la entidad” en su capítulo III, artículo 9, se procede a detallar las operaciones relevantes.

Entidad: Credecoop R.L. Fecha de corte: 31 de diciembre 2019		
Operaciones con otras empresas o personas de su grupo vinculado, no contempladas en el inciso a) anterior; según artículo 9 del acuerdo Sugef 4-04.		
1. Operaciones relacionadas con activos o pasivos	Porcentaje respecto al patrimonio de la entidad	Cantidad de empresas contempladas en la participación
Créditos otorgados	0.61%	1
Inversiones		
Otras operaciones activas		
Captaciones a la vista	0.96%	1
Captaciones a plazo	0.51%	1
Captaciones a través de Bonos de oferta pública		
Otras operaciones pasivas		
2. Operaciones relacionadas con ingresos o gastos	Porcentaje respecto a los Ingresos totales de la entidad	Cantidad de empresas contempladas en la participación
Ingresos financieros		
Otros ingresos		
Gastos financieros		
Gastos financieros		

- c) Emisores de valores accionarios e influencia significativa:  
Credecoop, R.L, no emite valores accionarios, existiendo la participación en el capital social por medio de certificados de aportación de ₡200.00 cada uno.  
Asimismo en relación con la influencia significativa, según lo establece la Ley No. 4179, en su artículo No. 43 “En la asamblea, cada asociado tendrá derecho a un voto, cualquiera que sea el número de aportaciones que hubiere hecho, o el monto de las operaciones que tuviere con la cooperativa...”  
También el estatuto de la cooperativa en su artículo No. 53, se establece: “El capital social está constituido por los certificados de aportación, suscritos y pagados por sus asociados y tiene carácter variable e ilimitado. Dichos certificados representan la participación patrimonial de los asociados en la cooperativa y les confiere el derecho a voz y voto, de conformidad con la ley.....”  
La ley de regulación de la actividad de intermediación financiera de las organizaciones cooperativas, No. 7391, en su artículo No. 11 “El capital social de las cooperativas de ahorro y crédito está constituido por los certificados de aportación, suscritos y pagados por sus asociados y tiene carácter variable e ilimitado. Dichos certificados representan la participación patrimonial de los asociados en la cooperativa y les confiere el derecho a voz y voto, de conformidad con la ley...”  
El único título que se ofrece a los asociados es el certificado de depósito a plazo, el cual no se genera producto de alguna emisión de acciones, ni es negociado en bolsa.

## VI. Auditoría externa

El Despacho de Contadores Públicos, Carvajal & Asociados fue la firma de auditoría externa contratada para la elaboración de la auditoría financiera, la evaluación del cumplimiento de la Ley 8204, la auditoría de Riesgos, la evaluación de los Órganos Directivos y Certificaciones de Reserva de Liquidez, todo con corte al 31/12/2019.

El despacho de Contadores Públicos, Carvajal & Asociados fue contratado para el periodo 2019. La auditoría del periodo 2018 la ejecutó la misma firma de auditores.

La firma de auditoría externa no ha realizado en el periodo 2019, otros trabajos para la cooperativa distintos de los servicios de auditoría.

Los mecanismos establecidos por la entidad para preservar la independencia del auditor externo utilizado por la cooperativa están basados en el acuerdo SUGEF 32-10 Reglamento de auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGEF, SUGEVAL, SUPEN, SUGESE.

## VII. Estructura de propiedad

- a) Se procede a mostrar detalle de los certificados de aportación directa o indirecta que poseen los Directores del Consejo de Administración, el Gerente General, y los miembros de Comités Técnicos y de apoyo, de acuerdo al capital social de la entidad:

Cédula	Nombre	Cargo	Número de Acciones Directas	Número de Acciones Indirectas	% Total sobre el Capital Social
1-0721-0821	Delgado Varela Rolando	Gerente General	30,765.87	249.34	0.142%
1-1013-0813	Elizondo Valverde Yeison	Miembro Independiente	25,011.32	849.93	0.118%
1-0769-0057	Rodriguez Muñoz Mauricio	Miembro Independiente	21,585.37	935.35	0.103%
1-0894-0182	Alvarado Gamboa Olger	Gestor Operativo	19,784.46	-	0.090%
1-1050-0369	Rojas Arias Nancy	Miembro Independiente	11,458.85	3,868.87	0.070%
1-0729-0112	Zúñiga Castro Roger	Miembro Independiente	14,992.97	320.11	0.070%
2-0437-0449	Cubero Arguello Carlos	Oficial de Riesgos	13,717.34	-	0.063%
1-1364-0327	Monge Picado Luis Gustavo	Vocal I	6,707.22	5,766.29	0.057%
1-0651-0270	Lopez Amador Pedro	Secretario	10,582.96	308.98	0.050%
1-1386-0523	Carranza Blanco Carlos	Gestor de TI	7,883.01	90.00	0.036%
1-0637-0635	Leiva Elizondo Johel	Vocal III	4,581.01	2,492.65	0.032%
9-0066-0010	Madriz Mena Gerardo	Presidente Comité Vig.	6,341.70	467.51	0.031%
1-0518-0523	Rojas Borbón Alba Nidia	Presidente	2,060.69	4,589.31	0.030%
1-1368-0726	Ceciliano López Leidy	Auditora	5,407.20	60.00	0.025%
1-1491-0819	Salazar Godinez Evelyn	Implementación Cobit	3,895.04	680.50	0.021%
1-1212-0703	Venegas Gomez Kattia	Oficial de Cumplimiento	4,432.32	55.00	0.021%
1-1326-0036	Molina Delgado Esteban	Oficial Cumplimiento Adj.	4,136.34	-	0.019%
2-0438-0641	Mejías Cruz Raymond	Vicepresidente	2,369.63	78.00	0.011%
1-0697-0392	Valverde Martínez Omar	Suplente	2,383.21	2.00	0.011%

1-1491-0630	Vargas Pereira Marco Andrey	Vocal II	1,840.00	155.00	0.009%
1-1144-0184	Abarca Ceciliano Mario Adolfo	Suplente	697.22	-	0.003%
<b>Totales</b>			<b>200,633.75</b>	<b>20,968.83</b>	<b>1.013%</b>

<b>Capital social al 31/12/2019</b>	¢4,374,800,728.29
<b>Valor certificado de aportación</b>	¢200.00
<b>Cantidad total de certificados</b>	¢21,874,003.64

- b) Se muestran los movimientos en la estructura de capital social que fueron realizados por los Directores del Consejo de Administración, el Gerente General y los miembros de Comités Técnicos y de apoyo, en su calidad de asociados, durante el periodo 2019:

Cédula	Nombre	Año de Operación	Número de Acciones Directas	Descripción de la operación
1-0721-0821	Delgado Varela Rolando	2019	2,818.78	Aporte ordinario de capital social
1-0769-0057	Rodriguez Muñoz Mauricio	2019	1,693.13	Aporte ordinario de capital social
1-0729-0112	Zúñiga Castro Roger	2019	1,686.41	Aporte ordinario de capital social
1-1013-0813	Elizondo Valverde Yeison	2019	1,659.30	Aporte ordinario de capital social
1-0894-0182	Alvarado Gamboa Olger	2019	1,624.02	Aporte ordinario de capital social
1-1386-0523	Carranza Blanco Carlos	2019	1,499.10	Aporte ordinario de capital social
2-0437-0449	Cubero Arguello Carlos	2019	1,399.43	Aporte ordinario de capital social
1-1491-0819	Salazar Godinez Evelyn	2019	1,187.08	Aporte ordinario de capital social
1-1368-0726	Ceciliano Lopez Leidy	2019	1,031.99	Aporte ordinario de capital social
1-1050-0369	Rojas Arias Nancy	2019	1,020.41	Aporte ordinario de capital social
1-1212-0703	Venegas Gomez Kattia	2019	793.77	Aporte ordinario de capital social
1-1326-0036	Molina Delgado Esteban	2019	674.59	Aporte ordinario de capital social
9-0066-0010	Madriz Mena Gerardo	2019	504.16	Aporte ordinario de capital social
1-0637-0635	Leiva Elizondo Johel	2019	414.53	Aporte ordinario de capital social
2-0438-0641	Mejías Cruz Reimon	2019	397.84	Aporte ordinario de capital social
1-0651-0270	Lopez Amador Pedro	2019	303.13	Aporte ordinario de capital social
1-14910630	Vargas Pereira Marco Andrey	2019	295.00	Aporte ordinario de capital social
1-0697-0392	Valverde Martínez Omar	2019	194.57	Aporte ordinario de capital social
1-1144-0184	Abarca Ceciliano Mario Adolfo	2019	166.65	Aporte ordinario de capital social
1-0518-0523	Rojas Borbón Alba Nidia	2019	48.09	Aporte ordinario de capital social
1-1364-0327	Monge Picado Luis Gustavo	2019	-	Aporte ordinario de capital social
<b>Totales</b>			<b>19,411.97</b>	



