

Seguimos **CRECIENDO** JUNTOS

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.

 **Credecoop**
Solidez y Confianza

Credecoop **en** Línea



**SERVICIO DISPONIBLE
LAS 24 HORAS DEL DÍA**

- FERIADOS
- FINES DE SEMANA
- VACACIONES

estamos para servirle
LAS 24 HORAS DEL DÍA

Puede instalarlo en su celular o tableta.



Úselo también accedando la página:
<https://www.credecoopenlinea.fi.cr/>

 **Consulte al teléfono 2713-2527**

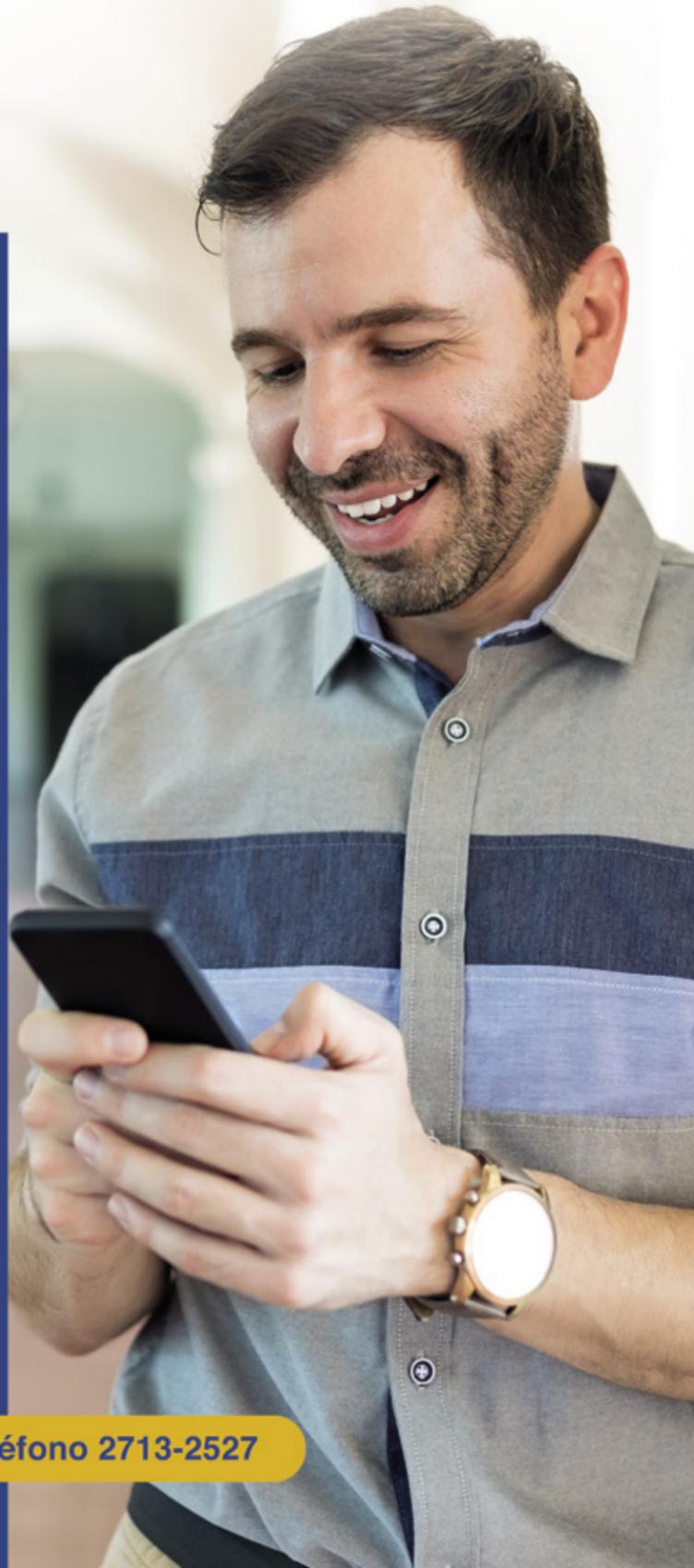


TABLA DE CONTENIDO

1. INFORME DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	5
2. INFORME DE GERENCIA GENERAL	14
2.1 Composición asociativa	16
2.2 Crédito	16
2.3 Captación de Recursos	20
2.4 Transferencia internacional de dinero	21
2.5 Tarjeta de Débito	22
2.6 Tarjeta de Crédito	22
2.7 Área Comercial	24
2.8 Mercadeo	25
2.9 Desarrollo Tecnológico	26
2.10 Margen de intermediación	26
2.11 Supervisión SUGEF	27
2.12 Análisis financiero	27
2.13 Estados Financieros	29
3. INFORME DE COMITÉ DE VIGILANCIA	31
4. INFORME DEL COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL	34
5. INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO PERÍODO 2020	39



Sus deudas en *una*.

HAZLO MÁS SENCILLO.

Consulte por:

- Unificación de deudas
- Proyectos Agrícolas
- Compra de vehículos
- Gastos personales
- Remodelaciones y/o construcción

Garantía: Hipotecaria / Fiduciaria / Sin fiador* / Avaes*

*Aplican restricciones.

1. INFORME DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN 2020

Mensaje de la Presidencia.

Respetables asociados y delegados,

El Consejo del Consejo de Administración de Credecoop se complace en compartir con ustedes el informe de labores ejecutadas en nuestra cooperativa durante el período del 2020.

No sin antes agradecer a nuestros delegados la confianza depositada en nuestro equipo de trabajo para representarlos desde el Consejo de Administración, siempre con el afán de dirigir este proyecto empresarial con responsabilidad y enfoque en el logro de objetivos y, por ende, buenos resultados. De igual forma, expresamos un sincero agradecimiento a nuestro equipo de trabajo, el cual con esfuerzo y compromiso en su labor, aportan al cumplimiento de las metas. Sin duda, las circunstancias que rodearon la gestión durante el período, nos forzaron a tomar acciones extraordinarias implícitas conforme a las necesidades requeridas por nuestra cooperativa; entre ellas, reestructuraciones tanto en recurso humano, como en gastos y costos; lo cual nos permitió continuar adelante aun cuando la economía a nivel país, presentó fuertes impactos dados los efectos de la pandemia.

Los indicadores estratégicos empresariales fueron satisfactorios, y es por ello que agradecemos a Dios por el discernimiento otorgado a este órgano de dirección para la toma de decisiones, dado que, en momentos diferentes, se deben tomar decisiones diferentes, las cuales permitieron contar con una mayor rentabilidad.

Que la gracia del Todopoderoso contribuya al bienestar de todos, y finalmente instarlos para que juntos, continuemos apoyando el crecimiento de nuestra cooperativa.

¡Muchas gracias!



Cooperativamente,

Alba Nidia Rojas Borbón
Presidente Consejo de Administración



2020 - 2021

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

 **Credecoop**
Solidez y Confianza

Integración 2019-2021 del Consejo de Administración

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

Introducción

En cumplimiento con lo que establece la normativa, se procede a rendir el informe de labores a los delegados coordinadores; agradeciendo a Dios, porque a pesar de la situación pandémica, se continuó adelante con la gestión correspondiente.

Suspensión de la Asamblea General de Delegados 2020

Para el período del 2020, se estableció como fecha de realización de la Asamblea General de Delegados, el día sábado 28 de marzo del 2020; sin embargo, dadas las complicaciones en el país por motivo de la emergencia sanitaria ocasionada a raíz del COVID-19, y en acatamiento a lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo número 42227-MP-S, del Gobierno de la República, el 18 de marzo del 2020 se tuvo la necesidad de suspender oficialmente la Asamblea General, hasta nuevo aviso, esto debido a que el decreto vigente para tal efecto, no permite realizar eventos que aglomeren personas, hasta tanto se mantuviera la emergencia nacional.

Vencimiento de directores, delegados y coordinadores

Para el período del 2020, correspondía el nombramiento de cuatro directores propietarios por un período de dos años; sin embargo, al no poder realizarse la Asamblea General Ordinaria, se acató lo dispuesto por la Asamblea Legislativa de la República, mediante el Decreto Legislativo N° 9866, el cual prorrogó los vencimientos de los órganos directivos del período 2020, hasta el año 2021, y en apego al mismo, se solicitó al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social la ampliación de las personerías jurídicas hasta el 31 de marzo del 2021, quedando vigentes los nombramientos que regían desde el 2019.

Por lo que, para la Asamblea General del 2021, se deberán retomar los siguientes 4 nombramientos:

Vencieron como directores propietarios:

- Alba Nidia Rojas Borbón.
- Pedro López Amador.
- Johel Leiva Elizondo.
- Puesto al que renunció la señora Marjorie Yolanda Carrión Díaz, en el año 2019.

Además, se deberán nombrar los siguientes 5 puestos, por vencimientos del período:

Vencen como directores propietarios:

- Raymond Mejías Cruz
- Luis Gustavo Monge Picado
- Marco Andrey Vargas Pereira

Y vencen como directores suplentes:

- Mario Adolfo Abarca Ceciliano
- Omar Valverde Martínez

Para un nombramiento en pleno de los miembros del Consejo de Administración.

Respecto a los nombramientos de delegados y coordinadores del período 2016-2020, el Consejo de Administración acordó que se mantuvieran vigentes hasta después de realizada la Asamblea General Ordinaria, y ejecutada la reunión de elección de delegados y coordinadores de cada comunidad, esto en amparo a lo establecido en el Estatuto Social de la Cooperativa, y al Decreto Legislativo en mención.

Integración del Consejo de Administración 2020-2021

Para el período 2020-2021, la integración del Consejo de Administración se mantuvo de la siguiente forma:

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

Reuniones realizadas

En el 2020, el Consejo de Administración realizó las siguientes sesiones:

- Catorce sesiones ordinarias
- Doce sesiones extraordinarias.

Además, se ejecutó la mayoría de las reuniones distritales programadas previo a la Asamblea General, sin embargo, por la complicación pandémica, no se pudo realizar las reuniones dispuestas en las siguientes comunidades:

- El Carmen de Cajón.
- San Pedro.
- San Ramón Sur de Páramo.
- Los Ángeles de Páramo.

Participación y representaciones

En el mes de setiembre 2020, se nombró a los señores Luis Gustavo Monge Picado y Marco Andrey Vargas Pereira, ante la XX Asamblea General Ordinaria del FEDEAC R.L.

En el mes de diciembre 2020, Credecoop participó del Concierto Navideño Virtual encabezado por el FEDEAC, en coordinación con otras Cooperativas Financieras del país.

Participación de directores en comités técnicos y de apoyo 2020

Los directores del Consejo de Administración continuaron participando en los siguientes Comités Técnicos y de apoyo de la cooperativa:

- Comisión Administrativa: Alba Nidia Rojas Borbón y Raymond Mejías Cruz.
- 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.

Capacitaciones

Se participó en las siguientes 6 capacitaciones, realizadas en su mayoría bajo modalidad virtual, las cuales contemplaron la totalidad de 122 horas:

- Salud Financiera
- Panorama Financiero Actual
- Evaluación Anual de la Ley 8204
- Transformación de modelos de negocio
- Gobierno Corporativo - Gestión de Riesgo
- Complejidad en la toma de Decisiones, Comunicación y Trabajo en Equipo.

Gestión administrativa

El Consejo de Administración ejecutó las siguientes actividades durante este período:

- Analizó y aprobó la estructura organizacional y funcional de la cooperativa.
- Definió, aprobó, declaró y comunicó las metas estratégicas de la cooperativa, así como los riesgos asumidos para alcanzarlas.
- Evaluó el desempeño de la Alta Gerencia para asegurar la ejecución precisa de las acciones operativas que permitan el alcance de las metas del negocio.
- Se aseguró de contar con un marco sólido de gobernanza, incluyendo políticas y reglamentos internos debidamente actualizados.
- Aprobó los sistemas de incentivos y remuneraciones asegurando que los mismos estén acorde a los niveles de responsabilidad y calidad de gestión del equipo de trabajo.
- Se mantuvo informado y vigilante de que los riesgos de la cooperativa estuviesen dentro de los límites de tolerancia aprobados; así como de las recomendaciones recibidas de sus órganos de control.
- Analizó y aprobó los informes emitidos por la auditoría externa correspondientes al período 2019.
- Se dio seguimiento a todos los temas por medio de las comisiones.

Acciones ejecutadas a raíz de la pandemia

- Suspensión de Asamblea y Distritales por Ley aprobada.
- Modificación de la metodología de reuniones.
- Implementación de la modalidad de teletrabajo para funcionarios cuyas ocupaciones lo permitiesen.
- Seguimiento a la afectación cuantitativa del negocio.

Inversiones

Debido a las circunstancias actuales generadas por el COVID-19, se ejecutó un análisis con el fin de hacer inversión en lo estrictamente necesario. Así mismo, fue importante la realización de un análisis de costos y gastos, con el fin de modificar el presupuesto planteado antes de la crisis.

Crédito

El Consejo de Administración ha dado seguimiento a la Gestión de Crédito, con el fin de monitorear y evaluar las mejoras correspondientes, entre las cuales, se trabajó en la readecuación de deudas, prórrogas y disminución de tasas, producto de la crisis actual generada por la emergencia sanitaria, así como el seguimiento de la condición de la cartera del negocio, seguimiento de la flexibilización de normativa y aspectos relacionados.

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 enmarcó su tolerancia al riesgo a través de límites que fueron periódicamente gestionados, de modo que se aseguró que los niveles de riesgo asumidos no interfirieran en el alcance de las metas estratégicas empresariales.

En concordancia con lo anterior, este Órgano de Dirección definió las acciones para enfrentar los efectos de la pandemia COVID-19, a partir del segundo trimestre del año 2020, lo que permitió atender dicha afectación y cerrar un período, de alta complejidad, con resultados económicos y con fortalecimiento de sus mitigadores de protección al patrimonio de la cooperativa.

• Gobierno Corporativo

Se 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. Así mismo, se aplicaron sanas prácticas de gobernanza respecto al ordenamiento jurídico que rige para el Sistema Financiero Nacional, según el Acuerdo SUGEF 16-16, Reglamento sobre Gobierno Corporativo.

• Tecnologías de Información

El Consejo de Administración ha dado seguimiento mensual a la Gestión de Tecnologías de Información, con el fin de monitorear y evaluar las mejoras correspondientes de dicho proceso.

Atención de asociados

El Consejo de Administración cumplió el cronograma de atención personalizada a los asociados, brindando solución a la mayoría de los casos presentados, siempre amparados a la normativa vigente.

Continuando con el compromiso de atenderles, se detallan las fechas establecidas para la atención del período 2021, siendo ésta los segundos viernes de cada mes. Ver cuadro 01.

Cuadro 01
 CREDECOOP R.L.
 Programa de Atención Asociados

Mes	Día
Enero	Viernes 08
Febrero	Viernes 12
Marzo	Viernes 12
Abril	Viernes 09
Mayo	Viernes 14
Junio	Viernes 11
Julio	Viernes 09
Agosto	Viernes 13
Setiembre	Viernes 10
Octubre	Viernes 08
Noviembre	Viernes 12
Diciembre	Viernes 10

Fuente: Secretaría del Consejo

Otros temas

• Distribución de Excedentes 2019

El Consejo de Administración, actuando con buena fe y espíritu solidario, y considerando que los aportes acumulados del capital social al 30 de noviembre del 2019 sumaron ₡ 4,328,302,118.55; acordó realizar la

entrega del 100% de los excedentes generados durante el período 2019 a partir del lunes 4 de mayo del 2020; autorizando a la Administración definir la metodología de distribución de dicho excedente, cumpliendo con todas las disposiciones establecidas por el Ministerio de Salud. Posteriormente, se ratificó dicha entrega con la autorización vía Decreto Legislativo N° 9866.

• **Aprobación del Presupuesto del Uso y Aplicación de la Reserva de Bienestar Social para el período 2020**

En el mes de junio del 2020, el Consejo de Administración, considerando a) Que no fue posible convocar al proceso de la Asamblea General de Delegados No. 29. ante las medidas de restricción para realizar eventos masivos, impuestas por el Ministerio de Salud al amparo del Decreto de Estado de Emergencia No. 42227-MP-S, b) Que, dadas las facultades otorgadas por una única vez, a los Consejos de Administración mediante la Ley N°9866. c) Que, al 31 de diciembre del 2019, la Reserva de Bienestar Social cuenta con un monto acumulado de ¢ 52,251,523.

El Consejo de Administración, acordó aprobar el presupuesto de “Uso y Aplicación de la Reserva de Bienestar Social para el período 2020”, de la siguiente manera:

Utilizar ¢ 20,000,000.00, para otorgar ayudas asistenciales a asociados activos y al día en sus obligaciones con la cooperativa, según el reglamento vigente para tal efecto, en la cooperativa. Incluye eventos considerados como desastre calificado.

Utilizar ¢ 5,000,000.00, para dar mantenimiento al equipo médico existente (camas y sillas), adquirir cinco camas con colchón adicionales, diez andaderas y 10 pares de muletas, para prestar a asociados y/o su núcleo familiar previamente declarado, para beneficiar a los asociados que no puedan solventar esta necesidad por medios propios.

Utilizar ¢ 27,000,000.00, para fortalecer una reserva para el desarrollo de un proyecto de salud de beneficio para el asociado de Credecoop, R. L., en el cantón de Pérez Zeledón. Los recursos se dispondrán oportunamente mediante acuerdo del Consejo de Administración.

• **Programa de Vivienda Solidaria**

El Consejo de Administración apoyó y motivó la gestión para la entrega de la casa N°03, mediante el Programa de Vivienda Solidaria, a una familia vecina de Corralillo del Distrito de la Amistad. Dicha vivienda contó con una medida 60 m² y tuvo un costo de inversión de ¢ 9,039,165.

• **Devolución de Aportes al Capital 2019**

En el mes de febrero 2020, el Consejo de Administración autorizó la devolución de aportes de capital a un total de 939 renunciantes, por la suma de ¢331,295,493, lo cual representó un porcentaje de devolución del 7,57%.

Agradecimiento

Nos encontramos muy agradecidos primeramente con Dios por permitirnos dirigir esta gran cooperativa, y también con todos los asociados que depositaron la confianza en nosotros, para representarlos desde el Consejo de Administración. Nos sentimos muy orgullosos de aportar un esfuerzo máximo para presentar un buen resultado del período, a pesar de ser éste un año de gran dificultad.

De igual forma, agradecemos la participación honesta, activa y fiel de cada uno de los asociados y asociadas, ésta ha permitido que se prolonguen los resultados positivos y se continúen planificando nuevos retos que permiten fortalecer nuestra Cooperativa.

Finalmente, instamos a nuestros delegados para que, con el conocimiento ya adquirido, continúen apoyando el desarrollo de Credecoop, y, por ende, se sigan obteniendo los mejores resultados.

¡Muchas gracias!

Elija el ahorro

que más se adapte
a sus necesidades.



Descubra
los ahorros programados

 **Credecoop**
Solidez y Confianza

2. MENSAJE DE GERENCIA GENERAL CREDECOOP R.L.

Señores asociados y delegados de la Asamblea General Ordinaria N° 29, reciban un cordial saludo de parte del equipo de colaboradores de Credecoop R. L.

El año 2020, será recordado por los grandes desafíos y cambios que se produjeron a nivel global como consecuencia de la pandemia causada por el COVID-19. Nuestro país no fue ajeno a esta realidad, viéndose afectado por la crisis sanitaria, el decrecimiento económico, aumento en el déficit fiscal y la aplicación de medidas restrictivas para contener la pandemia, que limitaron la actividad de muchos sectores productivos y económicos.

No obstante, lo anterior, gracias a la dirección del Consejo de Administración, la gestión de la administración apegada a los lineamientos del plan operativo, al compromiso de los colaboradores, al apoyo y lealtad de los asociados y clientes; la cooperativa enfrentó los retos y alcanzó resultados empresariales satisfactorios.

Un aspecto relevante del 2020, fue la implementación del programa de reestructuración de operaciones crediticias de asociados afectados por la pandemia del COVID-19, el cual se estableció conforme a las directrices emitidas por los órganos de supervisión y el Consejo de Administración, brindando una efectiva y oportuna solución a los asociados afectados.

En el 2020, las entidades financieras continuaron enfrentando grandes cambios normativos, la mayoría de ellos establecidas a partir de las recomendaciones emanadas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE); otros cambios normativos fueron de aplicación transitoria, con el fin de mitigar los efectos de la pandemia en el Sistema Financiero Nacional.

Por lo competitivo del sector financiero y el amplio marco regulatorio aplicable, la organización para alcanzar su visión empresarial, debe enfrentar los retos del entorno. La participación activa de los actores como el Consejo de Administración y demás cuerpos directivos, así como la mística del equipo de colaboradores a dar lo mejor de sí, será determinante para aprovechar las oportunidades que se presenten en el entorno.



Agradezco a Dios, por darnos la oportunidad de seguir formando parte de esta organización de economía solidaria, la cual fiel a su misión sigue brindando servicios, progreso y bienestar a los asociados, sus familias y comunidad en general.

Deseándoles salud, bienestar y muchos éxitos en el año 2021.

Cooperativamente,

Rolando Delgado Varela
Gerente General

Gestión Administrativa

Durante el periodo 2020, la gestión administrativa se enfocó al logro de las metas empresariales establecidas por el Consejo de Administración, mediante el proceso de planeamiento estratégico y la declaración de apetito al riesgo. Así mismo se actuó conforme a las disposiciones establecidas en la normativa externa vigente, aplicable a las entidades financieras supervisadas.

En el año 2020, la administración colaboró activamente con el Consejo de Administración para consolidar el proceso de implementación de la Normativa 16-16 de Gobierno Corporativo. Además, se brindó el apoyo requerido por los diferentes Comités Técnicos, que la normativa exige; así mismo se atendió oportunamente cada uno de los requerimientos de la Auditoría Externa, Auditoría Interna y Comité de Vigilancia.

Se gestionaron acciones estratégicas para la organización, entre los cuales se resaltan:

- Programa de reestructuración de deudas de asociados afectados por la pandemia del COVID-19: Se atendió de manera personalizada a cada uno de los deudores que demostraron tener afectación por causa de la pandemia, brindándoles una solución de reestructuración como prórrogas, refinanciamiento o readecuación de deudas.
- Sinpemóvil: se implementó el servicio Sinpemóvil en los canales digitales de Credecoop.
- Corresponsalía Punto HEY: se implementó el convenio de corresponsalía en conjunto con Grupo Empresarial Cooperativo, facilitando a los asociados los servicios de pago de créditos, adelanto de efectivo y pago de tarjetas, retiro y depósitos de ahorros de Credecoop y otras Cooperativas de Ahorro y Crédito, en diversos puntos de atención en todo el país, identificados bajo la marca Punto HEY.
- Pago de Excedente a través de canal web CredecoopenLínea: se incorporó la funcionalidad de pago de excedentes desde el sitio web de CredecoopenLínea, donde el asociado de manera rápida y confiable pudo hacer el cobro del excedente decretado por la cooperativa.

Durante este periodo gracias a la labor coordinada entre la administración y el Consejo de Administración, la organización obtuvo indicadores financieros satisfactorios, asegurando una adecuada solidez y rentabilidad financiera.

Gestión de Cumplimiento

Debido al impacto del COVID-19, se incrementaron los riesgos de legitimación de capitales, por lo cual la gestión de cumplimiento debió mantener y reforzar un monitoreo permanente sobre las operaciones de los clientes para cumplir con la normativa.

Para asegurar una gestión integral y mitigación de riesgos de capitales, se implementaron los siguientes procesos de capacitación:

1. Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo: dirigida a los Oficiales de Cumplimiento e impartida por la Unidad de Inteligencia Financiera del Instituto Costarricense de Drogas (UIF).
2. Legitimación de Capitales: dirigida a los colaboradores y directivos, impartida por los Oficiales de Cumplimiento a través de charlas virtuales y presenciales.

Este nuevo año traerá cambios para fortalecer el enfoque basado en riesgos, lo cual da origen a la revisión integral de la normativa vigente (normativa para el cumplimiento de la Ley 8204).

Gestión de Riesgos

En un trabajo conjunto, se logró los niveles de riesgo dentro de los límites de tolerancia establecidos y declarados por el Órgano de Dirección. El aporte de las áreas en su rol de gestores de riesgo permitió que los indicadores de gestión financiera se mantuvieran en niveles de riesgo normal.

Ante la inestabilidad económica causada por la pandemia COVID-19, se experimentó un mayor riesgo de crédito, no obstante gracias a la labor de la administración y al apoyo del área de riesgos en materia de cálculo y proyección de indicadores, se logró alcanzar resultados positivos pese al problema coyuntural mencionado.

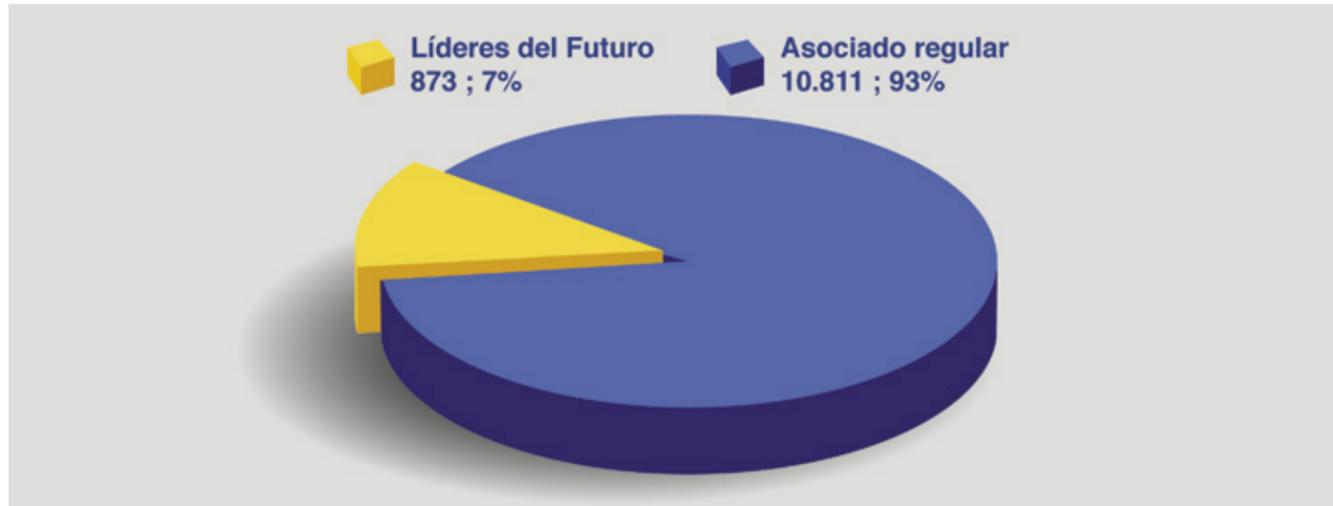
Se replantearon estrategias de administración de los recursos de portafolio y disponibilidades para administrar el riesgo de liquidez de una manera más solvente sin exponer el rendimiento financiero.

Durante el año 2020, se hicieron grandes esfuerzos para mantener un gasto operativo razonable dada la difícil situación del sector financiero, logrando con esto mejorar el nivel de eficiencia operativa de procesos de negocio, generación de excedentes y protección al patrimonio.

2.1 Composición asociativa.

Para el año 2020 la base asociativa de la cooperativa estuvo compuesta de una cantidad de 11,684 asociados, de los cuales 873 asociados pertenecen al Programa Líderes del Futuro. Ver Gráfico 01.

Gráfico 01
CREDECOOP R.L.
(Composición Asociativa al cierre de diciembre del 2020)



Fuente: CREDECOOP R.L.

2.2 Crédito

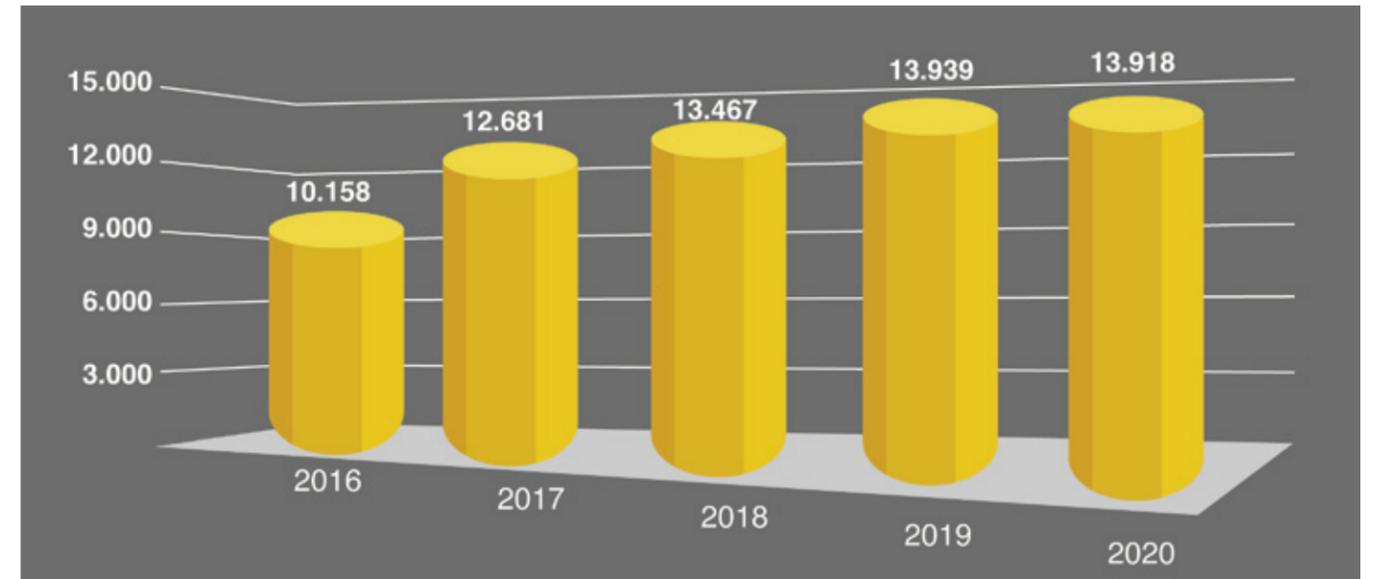
Comportamiento de la cartera de crédito

Credecoop mantuvo una oferta competitiva de productos crediticios, la cual benefició a los asociados mediante el financiamiento de diversos planes de inversión, tales como, readecuación de deudas, consumo, proyectos comerciales y agropecuarios, entre otros.

Para el año 2020, el saldo total de la cartera de crédito fue de ¢13,918 millones y refleja un decrecimiento de 0,15% respecto a la cartera de crédito del año anterior. Ver gráfico 2.

En este periodo la colocación total fue de ¢3,051 millones (lo cual representó un aumento de ¢211.4 millones respecto al año 2019), y las cancelaciones totales sumaron un monto de ¢3,072 millones (lo cual representó un aumento de ¢705 millones respecto al 2019); dicha disminución se da principalmente por la cancelación anticipada de operaciones, venta de activos y el refinanciamiento en otras entidades financieras.

Gráfico 02
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 2020, la cartera de crédito alcanzó un saldo de ¢13,918,777,887, distribuidos en 3,619 operaciones para un promedio de ¢4,093,877 por operación. Las actividades con mayor participación en la cartera fueron Banca para el Desarrollo y crédito de consumo con un 31.66% y 29.72%, respectivamente. Ver cuadro 02.

Cuadro 02
CREDECOOP R.L.
Detalle de la cartera de crédito por actividad
(Periodo 2020 - Datos en colones)

Actividad	Saldo del Principal	Cantidad de Operaciones	Promedio por Operación	Participación Cartera por saldo Principal	Participación en cartera por cantidad de operaciones
Banca de Desarrollo	4,406,216,702	464	9,496,157	31.66%	12.82%
Crédito Consumo	4,136,090,519	1568	2,637,813	29.72%	43.33%
Crédito Empresarial	3,244,350,546	399	8,131,204	23.31%	11.03%
Vivienda	1,489,828,744	158	9,429,296	10.70%	4.37%
Tarjeta de Crédito	367,959,574	943	390,201	2.64%	26.06%
Crédito Vehículo	274,331,803	87	3,153,239	1.97%	2.40%
Total	13,918,777,887	3,619	4,093,877	100.00%	100.00%

Fuente: CREDECOOP R.L.

RETIRE DINERO DE MANERA SEGURA EN **COOPEAGRI** Supermercado



CON SUS TARJETAS

Credecoop

Solidez y Confianza

Tarjeta de débito

- Monto máximo de retiro diario Supermercado CoopeAgri Pejibaye c300.000 colones

Los demás Supermercados CoopeAgri c100.000 colones.

- Sin comisión de retiro.

Tarjetas de crédito

- Monto máximo de retiro diario c100.000 colones.
- Comisión del 5% sobre el monto.

Más información al 2713 2527

Banca para el Desarrollo

En el 2020, Credecoop como operador financiero del Sistema de Banca para el Desarrollo, mantuvo la oferta crediticia en los programas agropecuario, así como comercio y servicios; esto en procura de impulsar y fortalecer la economía del cantón.

El saldo de cartera de Banca para el Desarrollo, presentó una disminución del 15,43% pasando de un saldo de c5,209,857,402 en el 2019 a c4,406,216,702 al cierre del 2020, principalmente debido a la cancelación anticipada de los deudores por la venta de sus propiedades o bien por el refinanciamiento en otras entidades financieras, entre otros. Ver cuadro 03.

Cuadro 03
CREDECOOP R.L.
Saldo de Cartera de SBD-FINADE
(Últimos 3 años- Datos en colones)

Detalle	2018	2019	2020	Variación Absoluta 2019 vs 2020	Variación Porcentual
Cartera de SBD	5,538,914,190	5,209,857,402	4,406,216,702	-803,640,700	-15,43%

Fuente: CREDECOOP R.L.

Entre los proyectos financiados con recursos de Banca para el Desarrollo, se destacan los siguientes:



Traspaso de lote y compra de ganado.
Desamparados de Pejibaye.



Construcción de Taller Mecánico
Barrio Pavones de Pérez Zeledón.

2.3 Captación de Recursos

En el 2020 los asociados inversionistas continúan mostrando su confianza en la cooperativa. Durante este periodo se mantuvo una oferta competitiva de las tasas de interés respecto a las ofrecidas por el mercado financiero; además se consolidó una excelente calidad en el servicio y atención personalizada.

Captación en colones

El saldo total de la captación en colones fue de ₡ 13,333,686,487 lo cual representa un aumento del 10.50%, con respecto al monto captado el año anterior. Ver cuadro 04.

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

Líneas en colones	2016	2017	2018	2019	2020	Variación
Depósito a plazo	6,775,604,171	7,176,285,875	7,265,285,575	8,057,538,209	8,249,430,537	2.38%
A la vista	1,871,122,159	1,926,281,453	1,907,540,277	2,358,425,812	2,978,655,778	26.30%
Escalonado	925,960,417	954,159,302	911,992,208	950,022,247	1,251,943,059	31.78%
Uso múltiple	67,101,533	64,432,031	74,626,318	123,789,784	141,976,506	14.69%
Navideño	64,339,646	69,749,739	85,418,474	87,568,648	126,746,741	44.74%
Líderes del futuro	97,117,870	117,236,555	108,574,152	106,194,295	114,152,555	7.49%
Credeplan	281,086,449	237,450,155	286,202,264	298,482,640	252,608,020	-15.37%
Escolar	23,580,440	28,807,815	33,308,926	31,085,320	50,166,230	61.38%
Vacacional	16,873,744	9,566,879	11,697,560	29,387,303	101,933,756	246.86%
Marchamo	7,556,149	16,527,860	27,302,790	24,054,942	66,073,305	174.68%
Total	10,130,342,579	10,600,497,663	10,711,948,543	12,066,549,200	13,333,686,487	10.50%

Fuente: CREDECOOP R.L.



Captación en dólares

El saldo total captado en dólares fue de \$ 2,125,045 lo cual representó un aumento del 6.27% respecto al monto captado el año anterior. Ver cuadro 05.

Cuadro 05
CREDECOOP R.L.
Captación por línea de ahorro en dólares.
(Últimos cinco años - Datos en dólares)

Líneas en dólares	2016	2017	2018	2019	2020	Variación
Depósito a plazo	786,165	897,788	1,002,851	1,041,749	1,124,006	7.90%
A la vista	756,090	665,263	684,501	957,974	1,001,039	4.50%
Total:	1,542,255	1,563,051	1,687,352	1,999,723	2,125,045	6.27%

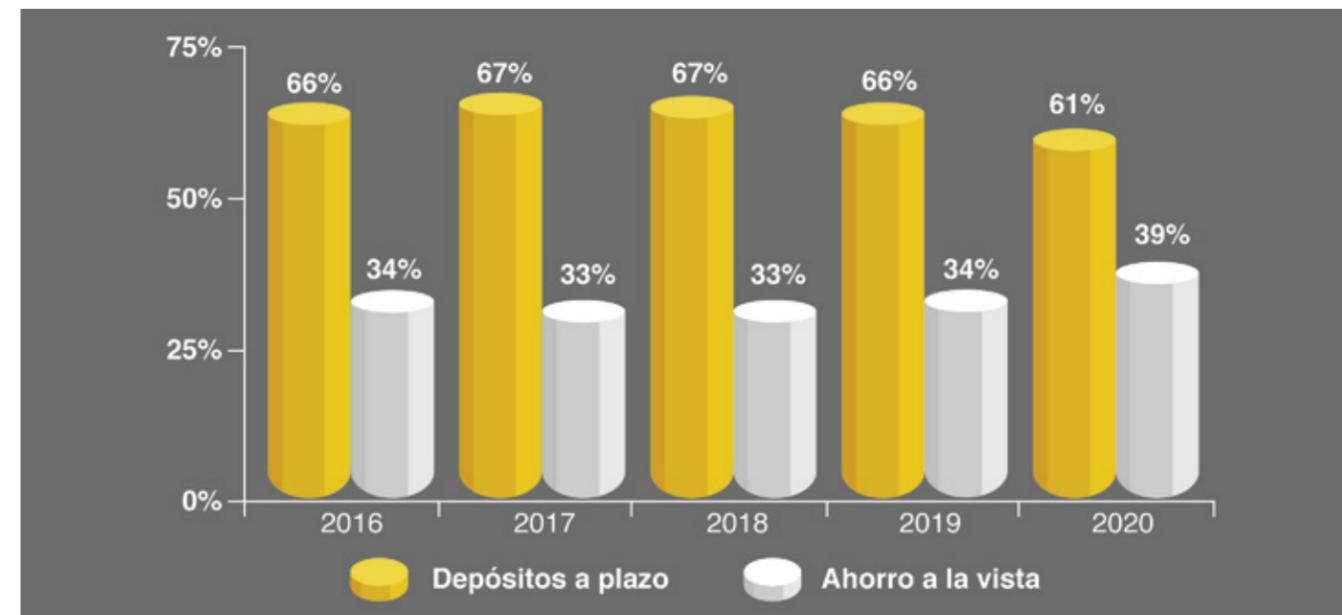
Fuente: CREDECOOP R.L.

Se mantiene el crecimiento en la captación lo cual ha permitido 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 61% del total de la captación y se mantiene la preferencia de invertir a 6 y 12 meses plazo. Así mismo, durante el 2020 también se realizaron inversiones en plazos de 24 y 36 meses. El ahorro a la vista representó el 39% restante. Ver gráfico 03.

Gráfico 03
CREDECOOP R.L.
Composición de las captaciones según plazo
(Últimos cinco años - Composición porcentual)



Fuente: CREDECOOP R.L.

2.4 Transferencia internacional de dinero

Durante el año 2020, los clientes realizaron movimientos a través del sistema de transferencias internacionales MoneyGram la suma de \$417,696 y mediante TeleDolar \$2,649,631, con lo cual se obtuvo un crecimiento del 9.07%. Se realizaron 5.379 transacciones, siendo el promedio por transacción de \$570,24. Ver cuadro 06.

Cuadro 06
CREDECOOP R.L.
Transferencia internacional de dinero
(Últimos cinco años - Datos en dólares)

Año	2016	2017	2018	2019	2020
Monto en dólares	1,597,535	1,869,617	2,078,479	2,812,359	3,067,328
Número de Transacciones	2,848	3,258	3,915	5,180	5,379

Fuente: CREDECOOP R.L.

2.5 Tarjeta de Débito

Los movimientos con la tarjeta de débito durante el año 2020 sumaron ₡4,474,615,159, lo cual representó un crecimiento porcentual del 8.46% con respecto al año 2019. El número de tarjetas de débito activas al cierre del periodo fue de 3.459, para un porcentaje de crecimiento del 6.95%, respecto al año anterior. Ver gráfico 04.

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



Fuente: CREDECOOP R.L.

2.6 Tarjeta de Crédito

En el año 2020, el saldo de la cartera de las tarjetas de crédito disminuyó 2.76% con relación al año 2019, por su parte la cantidad de tarjetas activas se incrementó un 2.84%. Ver gráfico 05.

Gráfico 05
CREDECOOP R.L.
Balance de Tarjeta de Crédito
(Últimos cinco años - Datos en colones)



Fuente: CREDECOOP R.L.

Utilización de los servicios de Medios de Pago

Al 31 de diciembre de 2020, los servicios de Medios de Pago de la cooperativa cerraron con monto total de ₡6,613,795,300, con una cantidad de 436,416 transacciones, para un promedio por transacción de ₡15,155. Los servicios con mayor participación fueron la tarjeta de débito y tarjeta de crédito con un 67.66% y 10.96%, respectivamente. Ver cuadro 07.

Cuadro 07
CREDECOOP R.L.
Detalle de los Servicios de Medios de Pago
(Periodo 2020 - Datos en colones)

Servicio o Medio de Pago	Monto Total	Cantidad de Transacciones	Promedio por Transacción	Participación Monto	Participación Transacciones
Tarjeta de Débito	4,474,610,159	308,772	14,492	67.66%	70.75%
Tarjeta de Crédito	724,601,587	28,881	25,089	10.96%	6.62%
Servicios automáticos	356,637,056	32,773	10,882	5.39%	7.51%
Transferencias SINPE	518,762,753	32,873	15,781	7.84%	7.53%
Sinpemóvil	512,513,239	32,611	15,716	7.75%	7.47%
Corresponsalía	26,670,506	506	52,709	0.40%	0.12%
Total	6,613,795,300	436,416	15,155	100.00%	100.00%

Fuente: CREDECOOP R.L.

2.7 Área Comercial

Alianzas Comerciales

Durante el año 2020 se logró establecer el convenio de Corresponsalía Puntos Hey, el cual le permitió a Credecoop ampliar los lugares en los cuales los asociados pueden realizar diferentes transacciones, tales como: retiros y depósitos de efectivo, pagos de tarjetas de crédito y pagos de operaciones de crédito.

Comisión de Servicio al Cliente

Se gestionaron las quejas y sugerencias que presentaron los clientes; las mismas se atendieron según la normativa, generando satisfacción entre los clientes.

Marchamos 2021

Dentro de las acciones estratégicas que se realizaron para promover la recaudación de marchamos 2021, se encuentran las siguientes:

- Implementación de campaña promocional “2021 para Ganar y Disfrutar”.
- Llamadas telefónicas personalizadas para promocionar la campaña.
- Se promovió el pago del marchamo con las tarjetas de débito y crédito.
- Promoción de Intra-financiamiento a 3 ó 6 meses plazo.
- Visitas a empresas con flotillas de transporte.
- Envío de mensajes a clientes.
- Programas de Radio 88 Stereo, programas en la Voz de CoopeAgri y pautas en redes sociales.
- Atención personalizada de pago y entrega del marchamo.
- Horarios diferenciados de los diferentes puntos de recaudación.

Programa Solidario de Líderes del Futuro

Durante el año 2020 se realizó la entrega de 100 paquetes de útiles escolares para niños de escasos recursos. Este programa tuvo una inversión de ₡3,446,423.

Programa Vivienda Solidaria

Se realizó la donación de una vivienda a la familia Gil Cortés de la comunidad de Corralillo de la Amistad. La solución habitacional fue de 60 m² y tuvo un costo de ₡ 9.039.165.



2.8 Mercadeo

Desde el punto de vista mercadológico se destacan las siguientes actividades:

Investigaciones de Mercado

Se realizó una investigación para determinar el Índice de Satisfacción de Cliente, alcanzando un resultado de 95%.

Además, se realizaron estudios de mercado sobre productos de ahorro y crédito, lo que permitió tomar decisiones oportunamente sobre la oferta de tasas de interés.

Campañas Publicitarias

A continuación, se detalla las campañas publicitarias realizadas en el año 2020:

- **Sinpemóvil:** su objetivo fue promocionar el nuevo servicio que Credecoop desarrolló permitiéndole a los clientes el envío y recepción de dinero.
- **Cuéntanos tu Buena Noticia:** el propósito se centró en el posicionamiento del programa de Líderes del Futuro. Esta campaña publicitaria también involucró una promoción que consistió en una premiación de una tarjeta de débito de ₡50,000.

Promociones

Durante el año 2020 se desarrolló la siguiente campaña promocional:

- **2021 para Ganar y Disfrutar con Credecoop:** dirigida al público en general, para incentivar el pago del Marchamo 2021. La premiación consistió en:

Primer premio: una Tarjeta de Débito por un monto de ₡ 1.000.000,00.

Segundo premio: 4 ganadores con una Tarjeta de Débito por un monto de ₡250.000,00 cada una.

Tercer premio: 10 ganadores con órdenes de compra por ₡ 100.000,00 cada una en cualquier negocio comercial de la Corporación CoopeAgri.

CAMPAÑAS PUBLICITARIAS





2.9 Desarrollo Tecnológico

Durante el 2020, se trabajó en los siguientes aspectos de carácter tecnológico:

- Sinpemóvil: este servicio se implementó en los canales digitales de Credecoop.
- Pago de excedentes por canales digitales: se incluyó la funcionalidad de pago de excedentes desde el sitio web de CredecoopenLínea.
- Corresponsalía: se implementó el servicio de corresponsalía en convenio con Grupo Empresarial Cooperativo.
- Administración de tarjetas de crédito: se creó un nuevo sistema para mejorar la administración de la emisión, gestión y control de las tarjetas de crédito.
- Servicios con corresponsales no financieros: se finalizó una primera etapa de mejora en las integraciones con clientes empresariales, para la gestión de planillas externas, aportes de capital y deducciones.
- Integración contable: se inició con el desarrollo de un proyecto, para automatizar los procesos contables.
- Sistema de monitoreo: se desarrolló una aplicación para monitorear el funcionamiento de los sistemas.
- Central telefónica: con el objetivo de brindar un mejor servicio a los asociados, se instaló una moderna central telefónica.
- Gestión de información interna: se desarrolló un sitio web interno para mejorar la administración de la normativa, documentos operativos y accesos a sistemas.

Marco normativo en gestión de Tecnologías de Información

Conforme a lo estipulado en el Acuerdo SUGEF 14-17, el cual regula los procesos de gestión de tecnología basado en el estándar COBIT 5, se realizaron las siguientes acciones:

- Se implementaron 34 procesos definidos en COBIT 5.
- Se realizó una autoevaluación considerando los procesos implementados.
- Se cumplió con la elaboración y reporte del perfil tecnológico.
- Se finalizó con el proceso de la auditoría externa de Tecnologías de Información.
- Se emitieron los informes trimestrales de seguimiento al avance del plan de acción, derivado de los hallazgos y/o recomendaciones de la autoevaluación.

2.10 Margen de Intermediación

En el periodo 2020, el margen de intermediación fue 5.26%, el mismo se obtiene de la diferencia entre la tasa activa promedio (10.16%) y el costo promedio de los recursos financieros (4.90%) Ver gráfico 06.

Gráfico 06
CREDECOOP R.L.
Margen de intermediación
(Últimos cinco años)



Fuente: CREDECOOP R.L.

2.11 Supervisión SUGEF

En el periodo del 2020 no se recibió la visita por parte de la SUGEF; sin embargo, la administración gestionó todos los requerimientos emitidos por parte de la misma; logrando mantener los indicadores financieros (tanto cuantitativos como cualitativos) en nivel normal.

2.12 Análisis financiero

Activos Totales

En el año 2020 los activos totales fueron ¢ 27,077,241,020, para un crecimiento del 3.32%, con relación al año anterior. Ver cuadro 08

Cuadro 08
CREDECOOP R.L.
Activo Total
(Últimos cinco años)

Año	2016	2017	2018	2019	2020
Activo total	21,027,963,172	22,706,013,469	24,906,386,370	26,207,488,879	27,077,241,020
Variación	8.62%	7.98%	9.69%	5.22%	3.32%

Fuente: CREDECOOP R.L.

Ingresos Financieros

Durante el periodo 2020, los ingresos financieros se incrementaron en un 0.88% con respecto al año 2019. Ver cuadro 09.

Capital Social

Al cierre del año 2020, el capital social de Credecoop R.L. fue ¢ 4,195,781,217, con lo cual se disminuyó en un 4.09%, con respecto al año 2019, esto producto del cambio en el registro contable de capital social de los renunciantes conforme a lo dispuesto en el nuevo Reglamento de Información Financiera emitido por SUGEF. Ver cuadro 09.

Suficiencia Patrimonial

Credecoop R.L. concluyó el año 2020 con un índice de suficiencia patrimonial de 23.87%, lo cual representa un nivel de calificación normal que cumple con la metodología de cálculo SUGEF 3-06.

Reservas patrimoniales

Durante el año 2020, las reservas patrimoniales alcanzaron un acumulado de ¢2,500,908,291, para un crecimiento del 4.39%. Ver cuadro 09.

Excedente neto

El excedente neto del 2020, fue de ¢190,039,120, el cual generó un rendimiento sobre el capital social del 4.41%. El excedente neto creció un 15.00% con respecto al año anterior. Ver cuadro 09.

Cuadro 09
 CREDECOOP R.L.
 Análisis Financiero
 (Últimos cinco años – Datos en Colones)

Año	2016	2017	2018	2019	2020	Variación Porcentual
Activos totales	21,027,963,172	22,706,013,469	24,906,386,370	26,207,488,879	27,077,241,020	3.32%
Ingresos financieros	2,311,084,003	2,406,034,569	2,729,150,348	2,852,720,381	2,877,868,929	0.88%
Capital social	3,575,659,243	3,908,548,549	4,157,815,772	4,374,800,728	4,195,781,217	-4.09%
Reservas patrimoniales	1,874,587,608	2,081,980,204	2,291,824,065	2,395,684,850	2,500,908,291	4.39%
Excedente neto	239,132,583	248,249,808	252,408,740	165,251,075	190,039,120	15.00%

Fuente: CREDECOOP R.L.

2.13 Estados Financieros

Cuadro 10
 CREDECOOP R.L.
 Balance de Situación
 Comparativo 2018 - 2020
 (Datos en colones)

Cuentas	2020	2019	2018
Activos			
Disponibilidades	1,483,785,683.61	1,884,102,850.73	1,199,993,106.77
Inversiones en instrumentos financieros	10,390,181,131.01	8,977,878,944.72	8,942,173,141.45
Cartera de créditos	13,918,777,887.46	13,939,652,217.16	13,467,101,820.56
(Ingresos diferidos de cartera de crédito) ¹	(238,791,383.91)	0.00	0.00
Intereses por cobrar por cartera crédito	192,131,278.81	294,778,010.11	304,616,873.71
Estimación por deterioro cartera de crédito	(623,404,520.45)	(379,356,103.63)	(424,799,492.80)
Cuentas y comisiones por cobrar	388,530,435.15	132,882,159.33	95,982,890.80
Estimación por deterioro cuentas por cobrar	(2,583,255.44)	(2,623,579.49)	(988,231.46)
Bienes realizables ²	299,392,914.70	138,632,999.48	133,391,705.87
Participación en el capital de otras empresas	52,969,400.53	52,960,696.56	52,960,696.56
Inmuebles, mobiliario y equipo	1,264,454,554.09	1,251,004,570.70	828,162,125.45
Depreciación inmueble, mobiliario y equipo	(286,924,896.85)	(242,949,307.94)	(225,027,856.36)
Otros activos	238,721,790.92	160,525,420.97	532,819,589.80
Total activos	27,077,241,019.63	26,207,488,878.70	24,906,386,370.35
Pasivo			
Obligaciones con el público	14,753,255,264.95	13,313,113,057.93	11,814,083,988.54
Obligaciones con entidades financieras	4,674,174,062.86	5,202,659,484.10	5,926,932,800.95
Otras cuentas por pagar y provisiones	445,313,872.59	475,137,644.57	503,723,437.70
Otros pasivos ³	371,013.04	228,622,840.70	220,195,707.39
Aportaciones por pagar ⁴	233,686,909.76	0.00	0.00
Total pasivo	20,106,801,123.20	19,219,533,027.30	18,464,935,934.58
Patrimonio			
Capital social	4,195,781,217.12	4,374,800,728.29	4,157,815,772.40
Ajustes al valor de los activos ⁵	83,711,267.63	52,219,198.95	(260,598,141.64)
Reservas patrimoniales	2,500,908,291.24	2,395,684,840.00	2,291,824,064.55
Excedente del período	190,039,120.44	165,251,075.00	252,408,740.46
Total patrimonio	6,970,439,896.43	6,987,955,851.40	6,441,450,435.77
Total pasivo más patrimonio	27,077,241,019.63	26,207,488,878.70	24,906,386,370.35

Fuente: CREDECOOP R.L.

1. A partir del 2020 se refleja como activo según Reglamento de Información Financiera, antes se reflejaba en el pasivo.
2. Bienes realizables netos (descontada la estimación).
3. Para el 2020 las comisiones diferidas se trasladan a cuentas de activo
4. Capital social de renunciantes del periodo 2020 según RIF.
5. Corresponde a ajustes de valor de los títulos de inversión del sector público, según precios del mercado.

Cuadro 11
 CREDECOOP R.L.
 Estado de Excedentes y Pérdidas
 Comparativo 2018 - 2020
 (Datos en colones)

Cuenta	2020	2019	2018
Ingresos financieros	2,877,868,929.30	2,852,720,380.50	2,729,150,348.24
Gastos financieros	1,316,215,532.58	1,400,384,663.03	1,210,412,096.58
Excedente financiero bruto	1,561,653,396.72	1,452,335,717.47	1,518,738,251.66
Ingresos por recuperación activos financieros	104,973,178.87	68,327,603.72	42,441,835.00
Gastos incobrabilidad y desvalor. activos financieros	295,468,296.23	115,735,246.68	234,000,000.00
Excedente financiero neto	1,371,158,279.36	1,404,928,074.51	1,327,180,086.66
Ingresos operativos diversos	295,892,419.18	332,643,476.94	288,100,555.31
Gastos operativos diversos	315,818,367.64	266,589,854.59	215,232,702.33
Excedente operativo bruto	1,351,232,330.90	1,470,981,696.86	1,400,047,939.64
Gastos de administración			
Factor humano	649,923,935.22	656,656,972.00	553,456,916.38
Generales	464,786,899.82	499,560,773.42	365,812,474.64
Total gastos administrativos	1,114,710,835.04	1,156,217,745.42	919,269,391.02
Excedente operativo antes imp. y participaciones	236,521,495.86	314,763,951.44	480,778,548.62
Impuestos y participaciones sobre la utilidad	10,643,467.35	14,164,377.78	21,635,032.28
Excedente del período	225,878,028.51	300,599,573.66	459,143,516.34
Reservas y pasivos de Ley	101,704,243.22	135,348,499.12	206,734,775.88
Gastos aplicados a reservas¹	65,865,335.15	0.00	0.00
Excedente neto	190,039,120.44	165,251,074.54	252,408,740.46

Fuente: CREDECOOP R.L.

1. Gastos aplicados a reservas a partir del 2020 según Reglamento de Información Financiera.



3. INFORME ANUAL 2020 COMITÉ DE VIGILANCIA CREDECOOP R.L.

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 2020.

Vencimiento de Miembros

Para el mes de marzo del 2020, correspondía la elección de algunos miembros propietarios en los diferentes órganos directivos de la cooperativa; no obstante, al no poder realizarse la Asamblea General de Delegados en este período, los diferentes Cuerpos Políticos de Credecoop, nos amparamos a lo establecido en el Decreto Legislativo N°9866, emitido por la Asamblea Legislativa de la República, mismo que prorrogó los vencimientos del 2020 hasta el 31 de marzo del 2021, lo cual produjo que aún se mantuvieran vigentes los puestos que regían desde el 2019.

Considerando lo anterior, en la Asamblea General de Delegados N°29, se deberá retomar la elección de 2 puestos propietarios, dado el vencimiento de los señores: Gerardo Madriz Mena y el puesto al que renunció el señor Bernardo Fallas Ureña en el año 2019. Además, corresponde la elección de un

puesto propietario adicional, dado el vencimiento del señor Olger Fonseca Salazar, y la elección de un puesto suplente, dado el vencimiento del señor José Francisco Delgado Morera. Para un nombramiento en pleno de los miembros del Comité de Vigilancia.

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 2020, se contrató la firma de auditores externos correspondiente al Despacho de Contadores Públicos, Murillo & Asociados, misma que realizó la auditoría de los Estados Financieros, del Cumplimiento de Ley 8204, Auditoría de Riesgos, Evaluación de los Órganos Directivos y Certificaciones de Reserva de Liquidez. Y se obtuvo los resultados esperados en los diferentes informes.

• Tecnologías de Información

Durante el período 2020, la cooperativa fortaleció la estructura tecnológica con el objetivo de alcanzar las metas del negocio. Además, se continuó laborando en apego a lo establecido en el Acuerdo SUFEF 14-17.

Como parte de las recomendaciones hechas por la Auditoría Externa de T.I., se procede con la contratación del Asistente de Auditoría de TI, la señora Wendy Jiménez Villalobos.

• **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 presentado de estas revisiones, fue satisfactorio.

Además, se conoció y avaló el acuerdo tomado por el Consejo de Administración, que correspondía a la entrega de la distribución del 100% de los excedentes generados en el período 2019; además, el acuerdo sobre el Uso de la Reserva de Bienestar Social, ambos en amparo al Decreto Legislativo N°9866, por no haberse realizado la Asamblea General en el año 2020.

Control Interno

• **Área Financiera**

Se revisó y analizó mensualmente los Estados Financieros de la empresa, expuestos por la contadora general de la cooperativa, lo cual permitió el conocimiento detallado de los resultados del período.

Realizando un análisis comparativo con el año 2019, se determinó un incremento del 0.9% en el excedente del período. En cuanto a los ingresos financieros, se observa un crecimiento del 1.5% con

respecto al año anterior, mientras que los gastos financieros decrecen un 5.0%, lo que representa una condición favorable. De igual manera, se determina un manejo adecuado de los gastos operativos mostrando una disminución de 3.6%.

En cuanto a la gestión que realizó el Área de Cuentas por Cobrar, al 31 de diciembre de 2020 se finalizó con 9 casos en cobro judicial, que suman un monto de ¢133,244,221.10, lo que representa un 0.96 % del total de la cartera.

• **Informes de Entes Reguladores y Seguimiento**

Con base en el programa de trabajo establecido, de forma mensual 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.

Bienes Realizables (Inmuebles Adquiridos en Recuperación de Créditos)

En el 2020, este comité visitó bienes realizables que tiene Credecoop. De acuerdo con una muestra realizada se brindaron las recomendaciones pertinentes, mismas que fueron acatadas por el área respectiva.

Además, según registros contables, durante el período 2020 se adjudicaron 20 propiedades con un saldo contable de ¢327,769,159. Al cierre del año, la cuenta de bienes realizables presenta un saldo de ¢705,700,825. En relación con el período 2019, se presenta un aumento de ¢177,337,611.

A continuación, se adjunta más detalle;

Detalle de Bienes Realizables	Período 2020			
	Inicio de Año	Ingreso de Bienes	Salida de Bienes	Finalización de Año
Saldo Registro Contable	528,363,214	327,769,159	150,431,548	705,700,825
Cantidad de Propiedades	20	20	12	28

Índices de Ficha CAMELS

En el período 2020, y al cierre del mismo, la calificación cualitativa se mantiene en 1.35 y se proyecta que para el 2021, se mantenga la calidad de gestión en 1.35.

Capacitaciones

Con el objetivo de realizar cada día una mejor labor, los diferentes miembros del comité participaron en las siguientes capacitaciones:

- Programa de formación Comité de Nominaciones: Nuevos aspirantes a puestos directivos
- Retroalimentación de la Ley 8204 para ejecutivos y directores.
- Entorno del Mercado Financiero.
- Transformación del Modelo del Negocio Cooperativo.
- Gestión de la Complejidad y Toma de Decisiones
- Deberes y Funciones de los Cuerpos Directivos y Gerencias.

Conclusión

Este año ha sido un año atípico no solo para las entidades financieras, sino también para la salud de todas las personas; este comité agradece el esfuerzo realizado por los asociados y clientes, directores, la administración y colaboradores de la Cooperativa, esperando que el año 2021 sea un mejor año lleno de bendición y prosperidad para todos.

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 2020 con el orgullo de haber realizado nuestro mayor esfuerzo en beneficio de los asociados que representamos este proyecto empresarial, y con la esperanza de que este informe llene las expectativas de todos.



Gerardo Madriz Mena
Presidente



Jose Francisco Delgado Morera
Secretario



Olger Fonseca Salazar
Vocal



4. INFORME ANUAL 2020 COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL CREDECOOP R.L.

Estimados señores asociados y delegados:

El Comité de Educación de Credecoop R.L. les saluda muy amablemente.

En agradecimiento a Dios por la oportunidad de presentar ante ustedes el informe de labores correspondiente al período 2020, se procede a detallar lo ejecutado por este comité, según la labor encomendada por la Asamblea General de Delegados.

Vencimiento de miembros del Comité de Educación y Bienestar Social

Para el período del 2020, correspondía el nombramiento de dos directores propietarios por un período de dos años; sin embargo, al no poder realizarse la Asamblea General Ordinaria, se acató lo establecido en el Decreto Legislativo N°9866, de la Asamblea Legislativa de la República, el cual prorrogó los vencimientos de los órganos directivos del período 2020, hasta el año 2021, quedando vigentes los nombramientos que regían desde el 2019.

Considerando lo anterior, para la Asamblea General de Delegados del 2021, se deberán retomar los siguientes 2 nombramientos:

Vencen como directores propietarios: Eduardo Picado Fallas
Puesto al que renunció la señora Damaris Valverde Padilla, en el año 2018.

Además, se deberán nombrar los siguientes 2 puestos, por vencimientos del período:

Vence como directora propietaria: Vilma Guillén Leiva
Y vence como director suplente: Sergio Bonilla Sandí

Para un nombramiento total de los miembros del Comité de Educación.

Celebración de la Semana del Cooperativismo

Para este período, se decidió no realizar ningún evento alusivo a la Celebración de la Semana del Cooperativismo, dadas las restricciones por la emergencia sanitaria del COVID-19.

Reuniones con Asociados

Se participó activamente en 11 de las 15 reuniones distritales para el proceso de Asamblea del período 2020, y pese a que la pandemia daba inicio en nuestro país, se contó con la asistencia de 1.298 personas.

Capacitaciones recibidas

- El Comité de Educación y Bienestar Social, se capacitó en los siguientes temas:
- Evaluación Anual de la Ley 8204
- Deberes Órganos Políticos
- Gobierno Corporativo
- Legislación Entidades Financieras
- Estados Financieros
- Etiqueta, protocolo y aspectos legales-Redes Sociales
- Salud Financiera
- Panorama Financiero Actual
- ABC del E-Learning
- Deberes y funciones de los Cuerpos Directivos
- Transformación de modelos del negocio
- Complejidad en la toma de Decisiones-Comunicación y Trabajo en Equipo

Bajo las siguientes horas de capacitación por integrante. Ver Cuadro 01.

Cuadro N° 01
Horas de Capacitación por Director

Director	Horas de Capacitación
Vilma Guillén Leiva	108,5
Eduardo Picado Fallas	83
Sergio Bonilla Sandí	47,5
Total	239

Fuente: Desarrollo Organizacional y Humano

Educación Asociativa

En el cuadro N°02 se muestra el detalle de las actividades de educación realizadas en el año 2020. Ver Cuadro 02.

Cuadro N° 02
Actividades de Educación Asociativa 2020

Detalle	Eventos	Asistencia	Modalidad
Proceso de Postulación a Órganos Directivos de la Cooperativa	4	23	Presencial
Programa Capacitación para Delegados 2020 - 1	4	106	Presencial
Programa Capacitación para Delegados 2020 - 2	1	30	Virtual
Total	9	159	

Fuente: Comité de Educación y Desarrollo Organizacional y Humano

En el cuadro N° 03, se muestra un resumen de las capacitaciones realizadas para Cuerpos Directivos de la Cooperativa. Ver Cuadro 03.

Cuadro N° 03
Capacitaciones para Cuerpos Directivos

Cuerpo Directivo	Cantidad actividades	Horas capacitación	Horas capacit. por integrante
Consejo de Administración	6	122	15,3
Comité de Vigilancia	5	115	38
Comité de Educación y Bienestar Social	9	239	79,7

Fuente: Desarrollo Organizacional y Humano

Líderes del Futuro

El Programa de Niñez y Adolescencia Líderes del Futuro, cerró el año 2020 con 94 nuevos ingresos, para un total de 841 asociados activos.

Para este período, por motivo de la pandemia se suspendieron la mayoría de las actividades programadas; sin embargo, para principios de año, se realizaron los talleres de verano detallados en el cuadro a continuación. Ver Cuadro 04.

Cuadro N° 04
Talleres Líderes del Futuro 2020

Talleres de Verano	Cantidad	Beneficiarios
Escultura	1	20
Música	1	20
Cocina	1	20
Natación	1	20
Artes Plásticas	1	20
Total	5	100

Fuente: Líderes del Futuro

Adicionalmente, este Comité acordó trasladar la suma de ¢ 1,000,000, de la Reserva de Educación de Credecoop, para subsidiar cuotas de admisión para el Programa de Líderes del Futuro, del cual se ejecutó la suma de ¢ 470,000, dados los ingresos del período.

Uso y Aplicación de la Reserva de Bienestar Social

En el mes de junio 2020, el Consejo de Administración, en amparo al artículo 2 de la Ley N°9866, aprobó mediante el Acuerdo N°1 de la Sesión Extraordinaria N°CR-SE-12-2020, el presupuesto para el uso de la Reserva de Bienestar Social, de la siguiente forma:

- **Ayudas Asistenciales:** Se dispuso utilizar la suma de ¢ 20,000,000 para otorgar ayudas asistenciales a asociados activos y al día con sus obligaciones en la Cooperativa. Para el período del 2020, se entregó un total de 121 donaciones que requirieron una inversión social de ¢ 10,618,994.
- **Equipo Médico:** Se dispuso utilizar la suma de ¢ 5,000,000.00, para dar mantenimiento al equipo médico existente (camas y sillas), y la adquisición de camas y colchones ortopédicos, andaderas y muletas, para el préstamo a asociados que no puedan solventar esta necesidad por medios propios. Adicionalmente, para este período se otorgó el préstamo de equipo médico a 6 beneficiarios.

- **Desarrollo Proyecto de Salud:** Se trasladó de la Reserva de Bienestar Social, la suma de ¢ 27,000,000.00 para fortalecer la reserva del desarrollo del proyecto de salud, en beneficio al asociado de Credecoop.

Conclusión:

Agradecemos primeramente a Dios por el beneficio de la salud, para hoy poder transmitir a ustedes este informe de labores. De igual forma, agradecemos a nuestros delegados la confianza consignada en nosotros para ejecutar exitosamente las funciones que nos competen como órgano directivo, e instamos, a que juntos, continuemos contribuyendo al desarrollo de Credecoop. ¡Muchas gracias!

Cooperativamente,



Vilma Guillén Leiva
Presidenta



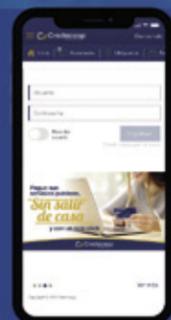
Eduardo Picado Fallas
Secretario



Sergio Bonilla Sandí
Vocal

Descubra todo lo que puede hacer desde su Credecoop en Línea

- ✓ Retiro de excedentes.
 - ✓ Pago de servicios públicos.
 - ✓ Transferencias Sinpemóvil.
 - ✓ Transferencias Sinpe.
 - ✓ Consulta de saldos en sus cuentas.
 - ✓ Pago de préstamos.
 - ✓ Pago de su Tarjeta de Crédito.
 - ✓ Administración de sus ahorros.
- Y mucho más...



Puede instalarlo en su celular o tableta.



Úselo también accedendo la página:
<https://www.credecoopenlinea.fi.cr/>

Consulte al teléfono 2713-2527

 **Credecoop**
Solidez y Confianza

INFORME ANUAL GOBIERNO CORPORATIVO
PERÍODO 2020

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 2020.

El presente informe fue elaborado en enero 2021.

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 del director	Número cédula	Cargo	Fecha de último nombramiento
Alba Nidia Rojas Borbón	1-0518-0523	Presidenta	24/03/2018 al 28/03/2020
Raymond Mejías Cruz	2-0438-0641	Vicepresidente	30/03/2019 al 27/03/2021
Pedro López Amador	1-0651-0270	Secretario	24/03/2018 al 28/03/2020
Luis Gustavo Monge Picado	1-1364-0327	Vocal I	30/03/2019 al 27/03/2021
Marco Andrey Vargas Pereira	1-1491-0630	Vocal II	30/03/2019 al 27/03/2021
Johel Leiva Elizondo	1-0637-0635	Vocal III	24/03/2018 al 28/03/2020
Mario Adolfo Abarca Ceciliano	1-1144-0184	Vocal IV	24/03/2018 al 28/03/2020
Omar Valverde Martínez	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
Alba Nidia Rojas Borbón	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.
Raymond Mejías Cruz	Tec. Administración Vial	Asumió cargos en Juntas Directivas alrededor de 7 años y fue Regidor Municipal durante 4 años.
Pedro López Amador	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.
Luis Gustavo Monge Picado	Lic. Contaduría Pública	Laboró para sector cooperativo alrededor de 11 años.
Marco Andrey Vargas Pereira	Bach. Administración de Empresas	Laboró para sector cooperativo alrededor de 6 años.
Johel Leiva Elizondo	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.
Mario Adolfo Abarca Ceciliano	Lic. Derecho	Asumió cargos en Juntas Directivas alrededor de 6 años.
Omar Valverde Martínez	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) Como se observa en el cuadro del punto b, conformación de los directores del Consejo de Administración, cuatro directores estaban nombrados hasta marzo del año 2020 pero por efectos de la emergencia sanitaria por COVID-19, el viernes 20 de marzo de 2020 la Gerencia General de Credecoop emite el oficio OFGGE-CR 60/2020 dirigido al Departamento de Organizaciones Sociales del Ministerio de Trabajo con copia a la Junta Directiva del Infocoop, a la Junta Directiva de Conacoop y al Superintendente de la Sugef Bernardo Alfaro. En este oficio se solicitó una prórroga por tres meses para realizar el nombramiento de los directores que vencían el 31 de marzo de 2020, en respuesta a esta solicitud se nos dio prórroga hasta el 30 de Abril de 2020, para esa fecha los efectos de la pandemia aún seguían vigentes y no se pudo realizar la Asamblea General de Delegados correspondiente. La Gerencia General de Credecoop emite un nuevo oficio OFGGE-CR 87/2020 donde solicita extensión de la prórroga, en esta oportunidad se nos concede la posibilidad de realizar los nombramientos hasta marzo del año 2021.
- e) Se detallan los directores del Consejo de Administración que asumen cargos 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
Alba Nidia Rojas Borbón	1-0518-0523	CoopeAgri El General, R.L.	Secretaria
Johel Leiva Elizondo	1-0637-0635	CoopeAgri El General, R.L.	Vocal II
Pedro López Amador	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 2020 realizó veintiséis reuniones (26), según el siguiente detalle:

Reuniones Ordinarias:	14
Reuniones Extraordinarias:	12
Total de Reuniones	26

g) La Cooperativa ha mantenido políticas sobre conflictos de interés, las mismas se encuentran disponibles en la intranet de la cooperativa.

h) En relación con la remuneración de los directores de cuerpos directivos, se presentan modificaciones de acuerdo a los % aprobados por ley para el periodo 2020.

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 períodos 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) En relación con 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 este Código, así como clientes, proveedores, asesores y auditores externos, no tengan ni promuevan conflictos de interés entre sus funciones, 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 adecuadas.

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	1 grado	Suegros y los cónyuges de hijos(as) (yernos y nueras)	1 grado
Hermanos(as), Abuelos(as) y Nietos	2 grado	Cuñados	2 grado
Tíos, Sobrinos	3 grado		

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.	6	9	1
Comité de Cumplimiento	5	4	1
Comité de Auditoría	5	11	0
Comité de Remuneraciones	4	8	0
Comité de Nominaciones	3	3	3
Comité de Continuidad	4	4	1
Comisión de Normas	4	12	0
Comisión Administrativa	3	12	3

En los siguientes comités se incorpora un asesor 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 2020:

b.1 Durante el periodo 2020 no se realizaron cambios de integrantes en ninguno de los Comités, por efectos de la emergencia sanitaria COVID-19 no se pudo realizar la Asamblea General de Delegados del periodo 2020, por esta razón se solicitó al Ministerio de Trabajo prorrogar el nombramiento de los directores que vencen hasta Marzo del año 2021, solicitud que fue aprobada.

b.2 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 Argüello	2-0437-0449	Oficial de Riesgos	Periodo sin vencimiento
Roger Zúñiga Castro	1-0729-0112	Asesor independiente	Periodo sin vencimiento

b.2.1 Responsabilidades del Comité de Riesgos:

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

- Monitorear las exposiciones a riesgos y contrastar dichas exposiciones frente a los límites de tolerancia aprobados por el Consejo de Administración.
- Referirse al impacto de dichos riesgos sobre la estabilidad y solvencia de la cooperativa.
- Informar al Consejo de Administración de los resultados de las valoraciones sobre las exposiciones al riesgo de la cooperativa.
- 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.
- Conocer y promover procedimientos y metodologías para la administración de los riesgos.
- Proponer planes de contingencia en materia de riesgos para la aprobación del Consejo de Administración.
- Proponer al Consejo de Administración, la designación de la firma auditora o el profesional independiente para la auditoría del proceso de Administración Integral de Riesgos.
- Proponer para la aprobación del Consejo de Administración, los sistemas y metodologías de medición del nivel de exposición al riesgo de crédito.
- Las funciones y requerimientos que le establezca el Consejo de Administración en materia de administración de riesgos.
- Conocer la posición y nivel de riesgo de liquidez.
- 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.
- Supervisar la ejecución de la Declaración de Apetito de Riesgo por parte de la alta gerencia.
- Presentar informes sobre el estado de la Cultura del Riesgo.
- Interactuar y supervisar con el director de riesgos.

- Supervisar las estrategias y la gestión de los riesgos para asegurarse de que son coherentes con el Apetito de Riesgo declarado.
- 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.
- Intercambiar periódicamente con la auditoría interna y comités la información necesaria para asegurar la cobertura efectiva de todos los riesgos.
- 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.
- 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.
- 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.
- Aprobar las metodologías de gestión del riesgo de mercado, riesgo de tasas de interés y riesgo de tipos de cambio.
- 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.
- Analizar las pruebas de estrés realizadas en la gestión de riesgo de mercado, riesgo de tasas de interés y riesgo de tipos de cambio.
- Confeccionar el informe anual de riesgos y asegurarse de su aprobación y publicación oportuna.

b.2.2 Aspectos más relevantes analizados por el Comité de Riesgos durante el periodo 2020:

- Apoyo al Consejo de Administración en la definición de los niveles de tolerancia de los diferentes tipos de riesgo relevantes asumidos para lograr sus metas estratégicas.
- Estos límites de tolerancia aprobados se mantuvieron monitoreados por el comité durante todo el año. En este punto el comité aportó sus recomendaciones al Consejo de Administración para replantear límites de tolerancia declarados a la luz de la afectación económica provocada por la pandemia COVID-19.
- Adicionalmente se emitieron recomendaciones de tratamiento de distorsiones al Consejo de Administración para su análisis y aprobación, en los casos en que algún límite de tolerancia se excediera, analizando su origen e impacto.
- Se actualizó el marco de gestión de Gobierno Corporativo de modo tal que la actividad de gestión de riesgos se mantuvo regulada por la normativa vigente.
- En línea con la creación de una cultura de riesgos institucional, el Comité se aseguró de la ejecución de un plan de capacitación al personal en materia de gestión de riesgos, como insumo teórico para su aplicabilidad en la gestión regular de negocio.

b.3 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	Gestor de TI	Periodo sin vencimiento
Rolando Delgado Varela	1-0721-0821	Gerente General	Periodo sin vencimiento
Evelyn Salazar Godínez	1-1491-0819	Encargada Control Interno TI	Periodo sin vencimiento
Carlos Hugo Cubero Arguello	2-0437-0449	Oficial de Riesgos	Periodo sin vencimiento
Wendy Jiménez Villalobos	1-1616-0422	Asistente Auditoría de TI	Periodo sin vencimiento

b.3.1 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.3.2 Aspectos más relevantes analizados por el Comité de Tecnologías de Información durante el periodo 2020:

- 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 de Acceso a la Información.
 - 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 y se aprobó una metodología independiente para esta gestión.
- Se realizó seguimiento de la implementación de seguridad de la información, avances del proceso de arquitectura empresarial, 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 brinda 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 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 a 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 presentó y revisó la Evaluación de Gestión de Tecnologías de Información y el Plan de Acción.
- Se dio seguimiento a la asesoría en Seguridad de Información y al Plan de Ejecución de Seguridad de la Información.
- Se aprueba el documento de Manual de clasificación de activos.
- Se aprobaron los roles y responsabilidades de la Seguridad de la Información.
- Se realizó la selección y seguimiento del trabajo de la Auditoría Externa de TI, como parte del cumplimiento del Acuerdo SUGEF 14-17.
- Se ejecuta la formalización del Marco de Gestión de TI.
- Se realizó una modificación en la periodicidad de las reuniones del Comité de TI; considerando las fechas más relevantes de seguimientos de cumplimiento normativo interno y externo.
- Se realiza la revisión del Plan de Continuidad de Operaciones, en lo relacionado a temas de T.I.
- Se aprueban los siguientes documentos relacionados con el avance del proceso de implementación de Arquitectura Empresarial:
 - Hoja de Ruta.
 - Documento de necesidad.
 - Caso de Negocio.
 - Plan de Implementación de Arquitectura Empresarial.
 - Modelo de Arquitectura Empresarial.
- Se realiza una revisión de los proyectos de tecnologías de la información que se han desarrollado en los últimos dos años, con la finalidad de evidenciar el aprovechamiento de los recursos invertidos en dichos proyectos y el uso que se les ha dado.
- Se informa mensualmente sobre las actividades del comité al Consejo de Administración.

b.4 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 Administrativo-Financiero	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

b.4.1 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 al 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 el 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.4.2 Aspectos más relevantes analizados por el Comité de Cumplimiento durante el periodo 2020:

- Se proporcionó seguimiento y emitieron recomendaciones para solucionar el rezago en la actualización de datos de la información de la base asociativa, según las categorías de riesgo de los clientes.
- Se analizaron los cambios normativos durante el período y se implementaron las modificaciones respectivas según correspondía.
- Se analizaron y emitieron recomendaciones para cumplir con la atención de alertas emitidas por el Padrón Único de Cuentas del el BCCR.
- Se informa y analizan los informes de: Política Conozca a su Empleado y Retroalimentación de la Ley 8204.
- e analiza el informe de auditoría externa y de las observaciones planteadas se procede a indicar las medidas correctivas.
- Se analizan los cambios normativos previstos para el año 2021 respecto a la Normativa en Consulta el "Reglamento para la prevención del riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la Ley 7786, Acuerdo SUGEF 12-20" y el Reglamento del Centro de Información Conozca a su Cliente, los Lineamientos operativos para el funcionamiento, acceso y uso del CICAC y funcionamiento del CICAC.

b.5 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
Edgar Barboza Madrigal	1-1231-0826	Auditor Interno	Periodo sin vencimiento
Nancy Rojas Arias	1-1050-0369	Asesor independiente	Periodo sin vencimiento

Cambios en el Periodo

Salen			
Nombre	Cédula	Cargo	Fecha del Movimiento
Leidy Ceciliano López	1-1368-0726	Auditora Interna	11-03-2020
David Calderón Agüero	1-1647-0499	Auditor Interino	10-10-2020
Ingresan			
Nombre	Cédula	Cargo	Fecha del Movimiento
Edgar Barboza Madrigal	1-1231-0826	Auditor Interno	10-10-2020

b.5.1 Responsabilidades del Comité de Auditoría:

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

- Propiciar la comunicación entre los miembros del Consejo de Administración, el gerente general, la auditoría interna, la auditoría externa y los entes supervisores.
- Conocer y analizar los resultados de las evaluaciones de la efectividad y confiabilidad de los sistemas de información y procedimientos de control interno.
- Proponer al Consejo de Administración los candidatos para auditor interno.
- 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.
- 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".
- 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.
- 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.
- 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 contratarlos 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.5.2 Aspectos más relevantes analizados por el Comité de Auditoría durante el periodo 2020:

- 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 2020.
- d) Se aprueba la contratación de Wendy Jiménez Villalobos como Auditora Interna de TI a raíz de las observaciones hechas por la Auditoría Externa de TI.
- e) Se conoce la carta de renuncia de la Auditora Interna Leidy Cecilia López.
- f) Se realiza la contratación del nuevo auditor interno, Edgar Barboza Madrigal.
- g) Se dio lectura y actualización del Reglamento de Funcionamiento del Comité de Auditoría.
- h) Se elaboró y desarrolló el Plan de Trabajo del Comité de Auditoría para el periodo 2020.
- i) Se realiza la actualización del Reglamento de Auditoría Interna y Código de Ética.
- j) Se conoce el cumplimiento del plan de trabajo de la Auditoría Interna y del Comité de Auditoría.

b.6 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	Asesor Independiente	Periodo sin vencimiento

b.6.1 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.6.2 Aspectos más relevantes analizados por el Comité de Remuneraciones durante el periodo 2020:

- a) Se actualizó las políticas de remuneración y se recomendó su aprobación ante el Consejo de Administración.
- b) Se actualizó el Reglamento de Funcionamiento del Comité de Remuneraciones.
- c) Se validó estructura organizacional y funcional de Credecoop, vigente por el año 2020.
- d) Se actualizó el Reglamento para el Pago de Dietas y se recomendó su aprobación por parte del Consejo de Administración.
- e) Se formuló el Plan de Trabajo del Comité de Remuneraciones para el periodo 2020.
- f) Se analizó herramientas a aplicar en los procesos de Clima Organizacional y Evaluación del Desempeño.
- g) Se validó estructura de la Unidad de Recursos Humanos dentro de Credecoop, dejando de ser esto un servicio tercerizado.
- h) Se formuló propuestas sobre sistema de remuneración para Credecoop, considerando:
 - 1) Propuesta de Plan de Bonificación sobre Productividad periodo 2020.
 - 2) Comisión sobre metas de colocación de los subproductos: tarjetas de crédito y seguros auto-expedibles.
 - 3) Comisiones sobre cumplimiento de metas de colocación de crédito.
 - 4) Comisiones sobre cumplimiento de metas de calidad de cartera de crédito.
 - 5) Incentivo sobre meta de recaudación de marchamo 2020- 2021.
 - 6) Propuesta de estructura salarial, para formulación del Presupuesto 2021.
 - 7) Propuesta de Plan de Bonificación sobre Productividad periodo 2021.
- i) Se dio seguimiento a indicadores de gestión de personal durante el periodo 2020, como: clima organizacional, rotación de personal y satisfacción con la compensación.

b.7 Conformación del Comité de Nominaciones:

Nombre	Cédula	Cargo	Periodo de Nombramiento
Alba Nidia Rojas Borbón	1-0518-0523	Directora 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
Mauricio Rodríguez Muñoz	1-0769-0057	Asesor Independiente	Periodo sin vencimiento

b.7.1 Responsabilidades del Comité de Nominaciones:

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

- 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.
- 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.
- Cumplir responsabilidades que le asigne el Consejo de Administración y/o la Asamblea General de delegados.
- Asegurar que la divulgación de los requisitos para nominación alcance a la mayoría de los asociados.
- 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.
- Identificar, verificar y validar la postulación de 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.
- Revisar y actualizar anualmente su reglamento de funcionamiento y el Reglamento de Nominación y Elección de Órganos Directivos.
- Definir y ejecutar un plan de trabajo anual que detalle las actividades propias para el buen desempeño de su función.
- Presentar informes periódicos al Consejo de Administración.
- Presentar anualmente detalle de su gestión para el informe de Gobierno Corporativo

b.7.2 Aspectos más relevantes analizados por el Comité de Nominaciones durante el periodo 2020:

- Proceso de nominación asamblea No.29
Durante los meses de enero, febrero y marzo se desarrolló 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.29, cumpliendo con la normativa SUGEF vigente.

Debido a la implementación de las restricciones sanitarias emitidas por el Ministerio de Salud, no fue posible concluir el proceso de asamblea general, lo cual implicó la suspensión del proceso de nominación que estaba siendo ejecutado por este comité. Seguidamente se detalla las actividades realizadas previas a la suspensión:

- Validación del periodo, requisitos de postulación y actividades de divulgación.
- Divulgación de apertura y requisitos del proceso de postulación.
- Entrega y recepción de solicitudes de postulación.
- Comunicación de la suspensión del proceso de postulación.

Los nombramientos políticos internos de la cooperativa (directores y delegados) se han mantenido vigentes con amparo a la Ley No.9866, publicada el 4 de junio 2020 en la Gaceta que establece:

ARTÍCULO 1- Se tienen por prorrogados, hasta por un año adicional, los nombramientos que hayan vencido a partir del 1 de marzo de 2020 y venzan antes del 31 de diciembre de 2020.

- Coordinación con el Comité de Educación
Durante el mes de enero se dio acompañamiento al Comité de Educación que ejecutó una capacitación dirigida a los aspirantes a postulaciones políticas internas. A esta capacitación acudieron 21 asociados. Este comité valora que estas actividades son de alta importancia para mejorar el perfil de los participantes en los procesos de postulación y elección política de la cooperativa.
- Actualización de normativa interna
Se revisó y actualizó por parte de los miembros de este comité los reglamentos:
 - CRE-RG-CNOM-001 Reglamento de Funcionamiento de Comité de Nominaciones
 - CRE-RG-CNOM-002 Reglamento de Nominación y Elección de Órganos Directivos
- Plan de trabajo 2021
Se elaboró el Plan de Trabajo 2021 que posteriormente fue aprobado por el Consejo de Administración.

b.8 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 Argüello	2-0437-0449	Oficial de Riesgos	Periodo sin vencimiento

b.8.1 Responsabilidades del Comité de Continuidad:

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

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

b.8.2 Aspectos más relevantes analizados por el Comité de Continuidad durante el periodo 2020:

- Actualizó la definición de los procesos críticos de negocio con el fin de determinar acciones de gestión contingentes en caso de incidentes que afectasen estos procesos.
- Se aseguró que el Plan de Continuidad de Operaciones institucional, así como los protocolos adjuntos para atención de incidentes con potencial afectación a la continuidad del negocio, fueran revisados, actualizados y aprobados en sus cambios por el Consejo de Administración.
- Lideró y coordinó la ejecución de simulacros con el fin de probar la eficiencia de los planes y protocolos de gestión contingente.
- Se aseguró que se valorara el nivel de riesgo de proveedores críticos de negocio por parte del área de proveeduría en coordinación con la unidad de riesgos.
- Recomendó al Consejo de Administración la incorporación de límites de tolerancia en la Declaración de Apetito al Riesgo del periodo 2021.

b.9 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
Edgar Barboza Madrigal	1-1231-0826	Auditor Interno	Periodo sin vencimiento

Cambios en el Periodo			
Salen			
Nombre	Cédula	Cargo	Fecha del Movimiento
Leidy Ceciliano López	1-1368-0726	Auditora Interna	11-03-2020
David Calderón Agüero	1-1647-0499	Auditor Interino	10-10-2020
Ingresan			
Nombre	Cédula	Cargo	Fecha del Movimiento
Edgar Barboza Madrigal	1-1231-0826	Auditor Interno	10-10-2020

b.9.1 Responsabilidades de la Comisión de Normas:

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

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

b.9.2 Aspectos más relevantes analizados por la Comité de Normas durante el periodo 2020:

- Se conoció el informe mensual de actualización de normativa en miras de gestionar la reglamentación vencida o próxima a vencer.
- 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.
- Se dio lectura y actualización al Reglamento de Funcionamiento del Comité de Normas.
- Se emitió y desarrolló un plan de trabajo para el Comité de Normas.
- Se analizaron aspectos que requieren ser actualizados en el Estatuto Social de Credecoop R.L con el objetivo de presentarlo en la convocatoria de la Asamblea General de Delegados.

b.10 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

b.10.1 Responsabilidades de la Comisión Administrativa:

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

- Realizar una reunión mensual ordinaria, pudiendo realizarse además reuniones extraordinarias, según se requiera.
- Elaborar un acta de cada reunión efectuada.
- 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.
- Analizar y aprobar o rechazar, solicitudes de ayudas o patrocinios, siempre que sean estratégicos y por un monto mayor a 100 mil colones.
- 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.
- 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.
- Analizar temas que la Gerencia General considere conveniente informar por medio de la Comisión Administrativa.
- La Comisión resolverá tareas o pendientes asignados por el Consejo de Administración.
- 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.
- Conocer y recomendar sobre las solicitudes de dación de pago de los clientes.
- Conocer, analizar y recomendar sobre las ofertas de compra de bienes realizables que se presenten.
- Conocer, analizar y aprobar créditos, conforme al nivel de aprobación que le haya autorizado el Consejo de Administración, a esta comisión.
- Conocer, analizar y recomendar sobre el proceso de reflexión estratégica, planificación y presupuestación de Credecoop.

b.10.2 Aspectos más relevantes analizados por la Comisión Administrativa durante el periodo 2020:

- Se revisó el Reglamento de Funcionamiento de la Comisión Administrativa.
- Se formuló el plan de trabajo de la Comisión Administrativa 2021.
- Se analizó las estrategias de riesgo crediticio de la organización y se recomendó su aprobación por parte del Consejo de Administración.

- d) Se analizó mensualmente el resultado de la gestión de la Comisión de Crédito, dando seguimiento a indicadores de crecimiento de cartera, índice de estimación, índice de morosidad, concentración de cartera y causas de cancelaciones totales de créditos.
- e) Se revisó modificaciones a fichas de subproductos de crédito y se recomendó su aprobación por parte del Consejo de Administración.
- f) Se revisó y recomendó al Consejo de Administración sobre ofertas de compra de bienes realizables, presentadas por interesados.
- g) Se conoció y analizó solicitudes de crédito, conforme a su facultad de aprobación.
- h) Se conoció y analizó propuesta del Fondo de Garantías a los Ahorros – CONFÍA para transformarse en un “Fondo de Estabilización – CONFÍA.”
- i) Se validó nómina de asesores legales contratados por la cooperativa.
- j) Se analizó y resolvió sobre propuestas de arreglo de pago de asociados.
- k) Se conoció y validó cambio de tasas de interés sobre línea de ahorro a la vista y a plazo.
- l) Se validó los protocolos internos y acciones ante la pandemia del COVID-19.
- m) Se analizó indicadores financieros de entidades del Sistema Financiero Nacional regulado por SUGEF.
- n) Se programó la devolución de aportes de capital a renunciantes del periodo 2019.
- o) Se realizó seguimiento al proyecto de Optimización de Sistemas y Bases de Datos.
- p) Se dio seguimiento para implementación de convenio de corresponsalía no bancaria “Punto HEY”, con Grupo Cooperativo Empresarial.

Se analizó y dio seguimiento a directrices de entes reguladores: SUGEF/25-84-2020 “Plan de Gestión de Cartera de Crédito”, CONASSIF/CNS-1617/08 “Modificaciones en normativa transitoria emitida para atención de Pandemia del COVID-19”.

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
Rolando Delgado Varela	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 la 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 2020		
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	1%	1
Inversiones		
Otras operaciones activas		
Captaciones a la vista	0.77%	1
Captaciones a plazo	1.24%	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, existe la participación en el capital social por medio certificados de aportación de ₡200.00 cada uno.

Así mismo 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 le 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 le 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, Murillo & 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 31/12/2020.

La auditoría del periodo 2019 la ejecutó el despacho de Contadores Públicos, Carvajal & Asociados.

La firma de auditoría externa no ha realizado en el periodo 2020, 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 Capital Social
1-0721-0821	Delgado Varela Rolando	Gerente General	33,875.95	369.34	0.16%
1-1013-0813	Elizondo Valverde Yeison	Asesor Independiente	26,430.46	896.93	0.13%
1-0769-0057	Rodríguez Muñoz Mauricio	Asesor Independiente	23,321.57	972.85	0.12%
1-0894-0182	Alvarado Gamboa Olger	Gestor Operativo	21,449.57	-	0.10%
1-0729-0112	Zúñiga Castro Roger	Asesor Independiente	16,731.23	320.11	0.08%
2-0437-0449	Cubero Argüello Carlos	Oficial de Riesgos	15,152.29	-	0.07%
1-1050-0369	Rojas Arias Nancy	Asesor Independiente	12,505.17	4,924.87	0.08%
1-1368-0726	Barboza Madrigal Edgar	Auditor Interno	12,068.74	-	0.06%
1-0651-0270	López Amador Pedro	Secretario	10,904.23	316.92	0.05%
1-1386-0523	Carranza Blanco Carlos	Gestor de TI	9,420.04	103.00	0.05%
1-1364-0327	Monge Picado Luis Gustavo	Vocal I	6,757.22	6,111.68	0.06%
9-0066-0010	Madriz Mena Gerardo	Presidente Comité de Vigilancia	6,755.55	497.33	0.03%
1-1212-0703	Venegas Gomez Kattia	Oficial de Cumplimiento	5,457.05	47.00	0.03%
1-0637-0635	Leiva Elizondo Johel	Vocal III	5,026.64	2,918.88	0.04%
1-1491-0819	Salazar Godínez Evelyn	Implementación COBIT	4,975.70	813.50	0.03%
1-1326-0036	Molina Delgado Esteban	Oficial Adjunto de Cumplimiento	4,828.00	-	0.02%
2-0438-0641	Mejías Cruz Reymond	Vicepresidente	2,706.13	78.00	0.01%
1-0697-0392	Valverde Martínez Omar	Suplente I	2,528.69	2.00	0.01%
1-0518-0523	Rojas Borbón Alba Nidia	Presidenta	2,250.58	4,669.87	0.03%
1-1491-0630	Vargas Pereira Andrey	Vocal II	1,890.00	205.00	0.01%
1-1144-0184	Abarca Ceciliano Mario	Vocal IV	859.75	-	0.00%
Totales			225,894.56	23,247.27	1.19%

Capital social al 31/12/2020	₡4,195,781,215.93
Valor certificado de aportación	₡ 200.00
Cantidad total de certificados	20,978,906.08

- 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 2020:

Cédula	Nombre	Acciones del Periodo	Descripción de la Operación
1-0721-0821	Delgado Varela Rolando	3,110.08	Aporte Ordinario de Capital Social
1-0729-0112	Zúñiga Castro Roger	1,738.26	Aporte Ordinario de Capital Social
1-0769-0057	Rodríguez Muñoz Mauricio	1,736.20	Aporte Ordinario de Capital Social
1-0894-0182	Alvarado Gamboa Olger	1,665.11	Aporte Ordinario de Capital Social
1-1386-0523	Carranza Blanco Carlos	1,537.03	Aporte Ordinario de Capital Social
2-0437-0449	Cubero Argüello Carlos	1,434.95	Aporte Ordinario de Capital Social
1-1013-0813	Elizondo Valverde Yeison	1,419.14	Aporte Ordinario de Capital Social
1-1368-0726	Edgar Barboza Madrigal	1,150.73	Aporte Ordinario de Capital Social
1-1491-0819	Salazar Godínez Evelyn	1,080.66	Aporte Ordinario de Capital Social
1-1050-0369	Rojas Arias Nancy	1,046.32	Aporte Ordinario de Capital Social
1-1212-0703	Venegas Gomez Kattia	1,024.73	Aporte Ordinario de Capital Social
1-1326-0036	Molina Delgado Esteban	691.66	Aporte Ordinario de Capital Social
1-0637-0635	Johel Leiva Elizondo	445.63	Aporte Ordinario de Capital Social
9-0066-0010	Madriz Mena Gerardo	413.85	Aporte Ordinario de Capital Social
2-0438-0641	Reymond Mejías Cruz	336.50	Aporte Ordinario de Capital Social
1-0651-0270	Pedro López Amador	321.27	Aporte Ordinario de Capital Social
1-0518-0523	Alba Nidia Rojas Borbón	189.89	Aporte Ordinario de Capital Social
1-1144-0184	Mario Adolfo Abarca Ceciliano	162.53	Aporte Ordinario de Capital Social
1-0697-0392	Omar Valverde Martínez	145.48	Aporte Ordinario de Capital Social
1-1364-0327	Luis Gustavo Monge Picado	50.00	Aporte Ordinario de Capital Social
1-1491-0630	Marco Andrey Vargas Pereira	50.00	Aporte Ordinario de Capital Social
Totales		19,750.02	

VIII. Aprobación del informe

- a) Enero 27, 2021, sesión extraordinaria No. CR-SE-03-2021, en acuerdo N° 02 fue aprobado el Informe Anual de Gobierno Corporativo por parte del Consejo de Administración.
 Una vez conocido y aceptado el informe anual del gobierno corporativo los señores directores acuerdan:
 Acuerdo No 02: "El Consejo de Administración de CREDECOO R.L, aprueba el informe anual de Gobierno Corporativo correspondiente al período 2020". Acuerdo firme y tomado por unanimidad.
- b) El informe fue aprobado por el Consejo de Administración en pleno por todos los directores presentes.
- No hay votos en contra
 - No hay abstenciones

