

# XLIV Asamblea Anual de Delegados 2012

Reconocimiento Honorífico al Sr. Juan Rafael Castro Rodríguez

## INFORME DE LABORES 2012



**COOCIQUE**

*La empresa financiera con sentido social*



# XLIV Asamblea Anual de Delegados 2012

Reconocimiento Honorífico al  
Sr. Juan Rafael Castro Rodríguez

## MISIÓN

Contribuir con el bienestar económico y social de nuestros asociados.

## VISIÓN

Ser una empresa cooperativa competitiva, sólida y rentable, con sentido social, agilidad y buen trato.



**COOCIQUE**

*La empresa financiera con sentido social*

# “ Colaboradores con más años al servicio de la Cooperativa”



Enrique Villalobos  
29 años



Xinia Gómez  
27 años



Berny Calderón  
22 años



Celina Blanco  
26 años



Gerardo Castillo  
26 años



Carlos Hidalgo  
26 años



Rose Mary Vargas  
23 años

Marta Lorena Newman  
23 años



Felipe Carrera  
22 años



Ronald Roberto Quesada  
21 años



Rocío Rojas  
22 años



Enrique Blanco  
26 años



Noemy Miranda  
21 años



Adriana Ponce de León  
21 años



William Granados  
21 años



Melvin López  
21 años



Nuria Lizano  
20 años



Henry Lobo  
20 años

Betzaida Jiménez  
20 años



Gerardo Alvarado  
20 años



# CONTENIDO

Misión y Visión 3

01

Informe Consejo de Administración  
y Gerencia General 8

Confiable, humano y accesible 9

02

Informe Anual de Labores 13

Perspectiva Financiera 14

Perspectiva Asociado 24

Perspectiva Social 30

Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento 49

Perspectiva Interna 54

Subsidiarias 59

Auditoría Interna 60

03

Informe Comité de Vigilancia 63

04

Informe Comité de Educación  
y Bienestar Social 72

05

Informe Tribunal Electoral 78

06

Opinión y Estados Financieros Auditados 81

INFORME

Consejo de Administración  
y Gerencia General







CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN  
De izquierda a derecha  
**Juan Félix Acuña**, Secretario  
**Gerardo Jiménez**, Vocal I  
**Edgardo Araya**, Presidente  
**Jorge Mario Elizondo**, Vicepresidente  
**Iliana González**, Vocal II  
**Alba M. González**, Suplente I

## “Confiable, Humano y Accesible. Son tres palabras que describen lo que somos y hemos hecho.”

El año 2012 fue marcado por volatilidad de las tasas de interés, necesidad del Banco Central de Costa Rica de comprar dólares para sostener el tipo de cambio, incremento de los costos de supervisión y del cumplimiento de nuevas normativas que tienden a hacer mucho más complejo y controlado el accionar, un país con nivel de crecimiento alto en el primer semestre, con un descenso en la productividad a final de año y por último inflaciones controladas.

A nivel de empresa vivimos un período de inversiones adicionales en tecnología de información, infraestructura y para darle continuidad al cumplimiento de la normativa relacionada con la Ley 8204 sobre estupefacientes y el acuerdo SUGEF 2-10 sobre administración integral de riesgos. Experimentamos también mucha actividad en la búsqueda de fondos internacionales para apalancar operaciones de crédito; la velocidad del estado en materia de vivienda social nos hizo crecer muy rápido en los procesos asociados a la tramitación de Bonos de Vivienda; la realización de más de 25 Asambleas Regionales, las cuales no estaban presupuestadas, ni planificadas, no obstante, se llevaron a cabo exitosamente; inversiones en formación de delegados; incremento en el uso de los subsidios; aumento en las actividades de responsabilidad social y muchas más que nos dicen que fue un año de gran cantidad de acciones, logros y retos.

Temas puntuales que marcaron la diferencia en el 2012 e influyeron positivamente en los indicadores de gestión, morosidad y desempeño; son los 29 nuevos Convenios Institucionales como puerta de entrada para que más personas se asocien a la cooperativa, y las Ferias Empresariales como ante sala al nuevo modelo de negocio hacia afuera, el proyecto Todos Ganamos donde contamos con vendedores comisionistas de crédito, el desarrollo exitoso de 22 Ferias de Crédito y el finiquito del proceso de ejecución de las garantías del proyecto de Invernaderos de la región de Zarceró.

La conclusión del edificio de la sucursal de Agua Zarcas, la compra del terreno en la comunidad de Pital, la conclusión del edificio de Tecnología de Información, el cambio de cajeros electrónicos y la implementación de Objetivos de Control para Tecnologías de Información y relacionadas (COBIT, por sus siglas en inglés), son todas inversiones que es necesario realizar aun cuando en el corto plazo tienen su impacto en resultados.

Igualmente el mejoramiento en materia de seguros, el ordenamiento de la Estrategia Comercial, las mejoras en los modelos de comunicación con el asociado a través de mensajes de texto a teléfonos móviles, correos electrónicos, cartas y Asambleas Regionales, nos permitieron estar más cerca del asociado e invitarle a incrementar su operación con la cooperativa.

El año 2012 fue un buen año, en el que se hizo un mayor esfuerzo por concentrarse y trabajar permanente en la búsqueda de los objetivos financieros y estratégicos establecidos, tanto es así que formalizamos en 15.313 operaciones

nuevas de crédito, aunque al igual que en años anteriores el prepago estuvo presente; la captación en todas sus formas superó la meta planteada; logramos el segundo crédito internacional con la empresa Symbiotics por la suma de \$3.000.000, recursos financieros para apalancar crédito; crecimos en 5.220 nuevos asociados en el periodo, de los cuales 1.392 son asociados menores de 18 años de edad, lo que nos indica que contamos ya con los asociados del futuro; se firmó una cantidad importante de cargos automáticos; creció la inversión y el uso de tarjetas de débito, se incrementó el número de transacciones por medio de la Página Transaccional y de Servitel Transaccional y hubo una mejora del margen; todo lo cual nos ha permitido cerrar con ¢905 millones de excedente bruto, más un crecimiento en el balance social, por primera vez contamos con utilidades acumuladas de ejercicios anteriores por la suma de ¢382 millones sobre los cuales la Asamblea debe tomar decisiones.

Alcanzamos la suma de ¢113 mil millones en activo total con más de un 10% de crecimiento, un mayor volumen de activos administrados aumenta la eficiencia; la cartera de crédito creció hasta ¢73 mil millones, para un 16% con lo cual se satisfacen muchas necesidades, esa cartera está conformada por cuatro grandes sectores, producción con un 38%, consumo con un 35%, vivienda con un 21% y otros 6%, con una morosidad mayor a 90 días de un 1.06%, muy por debajo del indicador mínimo que establece la normativa SUGEF que es de un 3%, siendo una de las morosidades más bajas si la comparamos con el Sistema Bancario Nacional; en relación con la captación de recursos superamos la meta con un crecimiento del 10.52%

respecto al año anterior al llegar a los ¢68 mil millones; el endeudamiento creció un 8% llegando a los ¢25.849 millones y durante el periodo obtuvimos recursos del Infocoop, BANHVI, Oykocredit y por primera vez de Symbiotics, organismo de primer orden que nos valoró y calificamos debido a que contamos con indicadores que nos hacen ver como un buen sujeto de crédito; en cuanto al capital crecimos un 17%, llegando a ¢13.591 millones, superando la expectativa, y el rendimiento bruto sobre capital es de 7.19% y si sumamos las utilidades acumuladas de periodos anteriores alcanza 10.21%, muy por encima de inflación del 4.55%; además tenemos indicadores como el de suficiencia patrimonial por encima del 18% y el de eficiencia del activo productivo sobre el gasto en 4.5% muy positivo si lo comparamos con estándares mundiales ya que es menor del 5%.

Los números nos dicen que crecimos pero tal vez lo más importante es que el asociado esté satisfecho con los productos y con los beneficios recibidos, pues al final los intereses que ingresan por créditos, los usamos para pagar a ahorristas e inversionistas, por lo tanto no sólo generamos un resultado final, sino que agregamos valor a la economía.

En cuanto a gestión social, son muchas las actividades donde se puede visualizar a nuestra empresa cooperativa, trabajamos nuevamente paquetes escolares para niños de escasos recursos, cinco familias necesitadas se vieron beneficiadas con una casa mediante el proyecto Sueño de Navidad que se llevó a cabo en coordinación con otras entidades y con la tramitología de los Bonos de Vivienda ante el BANHVI, 51 familias fueron beneficiadas con

el proyecto Sonrisas de Navidad, entregamos un premio a una ASADA por buenas prácticas ambientales, fomentado por el proyecto CAMBio del BCIE, trabajamos en temas de protección del recurso hídrico, en conjunto con varias municipalidades colaboramos en campañas de recolección de desechos y también en deporte, educación, ambiente, colaboramos con organizaciones sociales de adultos mayores, con personas en riesgo social, con centros de estudio musical, tramitamos 1.009 soluciones de vivienda, es decir que más de 1.000 familias tienen casa gracias a que tramitaron su Bono de Vivienda con la cooperativa, entregamos subsidios médicos, de ayuda mutua, infortunios, emergencias médicas y subsidios estudiantiles por una suma de ¢122 millones, con la póliza de INS recibimos la suma de ¢436 millones por concepto de indemnizaciones por fallecimiento e invalidez de asociados que tenían un crédito vigente, en conjunto con el Comité de Educación se trabajó, entre otras actividades, en Asambleas Regionales y en cinco talleres de formación de delegados con temas muy actuales asociados a la responsabilidad, el compromiso, principios y conocimiento de la empresa, igualmente se trabajó con el programa Coocique Nueva Generación en cual se realizaron campamentos, talleres, intercambios, actividades del "Día del Ahorro", campañas y otros; se capacitó a funcionarios en materia de análisis de crédito y se logró enviar a directores y a personal a seminarios del INCAE en temas de estrategia y liderazgo, además, en conjunto con todo el sector cooperativo se participó en la campaña del Año Internacional de las Cooperativas en los medios de comunicación, Bajo el lema "En cooperativa se logra más".



Lic. Berny Calderón Fonseca M.B.A.  
Gerente General

No hay duda de que hemos crecido, tenemos más asociados, se usaron con mayor intensidad los servicios de página transaccional en Internet, Servitel, Cargos Automáticos y Tarjetas, tenemos más convenios, hubo más Ferias de Crédito, y contamos con productos competitivos que se traduce en más cartera de crédito y más captación, más créditos internacionales, más capital, y mejor suficiencia patrimonial, se construyeron más casas, hicimos más inversión social, atendimos los informes de

los distintos entes reguladores, y realizamos los ajustes solicitados, concluimos edificios y nuestro Data Center es un modelo a seguir; estamos en el proceso de mejora para cumplir las nuevas normas de riesgos, cumplimiento y tecnología; y las mediciones de clima laboral nos dicen que el personal está contento trabajando en Coocique y todo esto se traduce en más bienestar, que es la piedra angular de nuestra ideología central.

Vienen nuevos retos, mejorar la estrategia comercial, continuar en la búsqueda de fondos internacionales, lograr un desarrollo superior, con base en la confianza del asociado hacia la cooperativa y de los funcionarios para con los suyos, nuestra visión estratégica de mejores productos la hemos logrado y hemos crecido sin cesar en los últimos 5 años, ahora con el nuevo Plan Estratégico aprobado al 2015 la visión de focalizarnos, ser más rentables, competitivos y especializados es para nosotros una posición clara en la que todos debemos colaborar: dirigencia, personal, delegados y allegados. Tenemos que enfocarnos, ya que la competencia es agresiva, la visión social del ser humano la tenemos que alimentar, el mercado es competitivo y nosotros como responsables, tenemos que guiar la organización con la firme convicción de que mejores tiempos vendrán.

Berny Calderón Fonseca.  
Gerente General

Edgardo Araya Gamboa  
Presidente Consejo de  
Administración

INFORME

Anual de Labores



COMITÉ EJECUTIVO  
De izquierda a derecha  
Alfonso Ruiz P., Coordinador de Servicios Administrativos  
Yorleny Arias V., Coordinadora de Proyección  
Berry Calderón F., Gerente General  
Ronald Carrillo C., Coordinador Colocación y Recuperación de Crédito  
Jorge Arce M., Director Financiero  
Nuria Lizano M., Coordinadora de Región Metropolitana  
Xenia Acuña E., Asistente Gerencia General  
Guiselle Solís M., Coordinadora de Región Oeste  
Ginette González E., Directora de Soporte Institucional  
Noemy Miranda U., Directora de Servicio al Asociado  
Heylin Araya C., Coordinadora de Región Central  
Ausentes:  
Carmen Arroyo A., Coordinadora de Región Este  
Grettel Cordero E., Coordinadora Desarrollo Humano



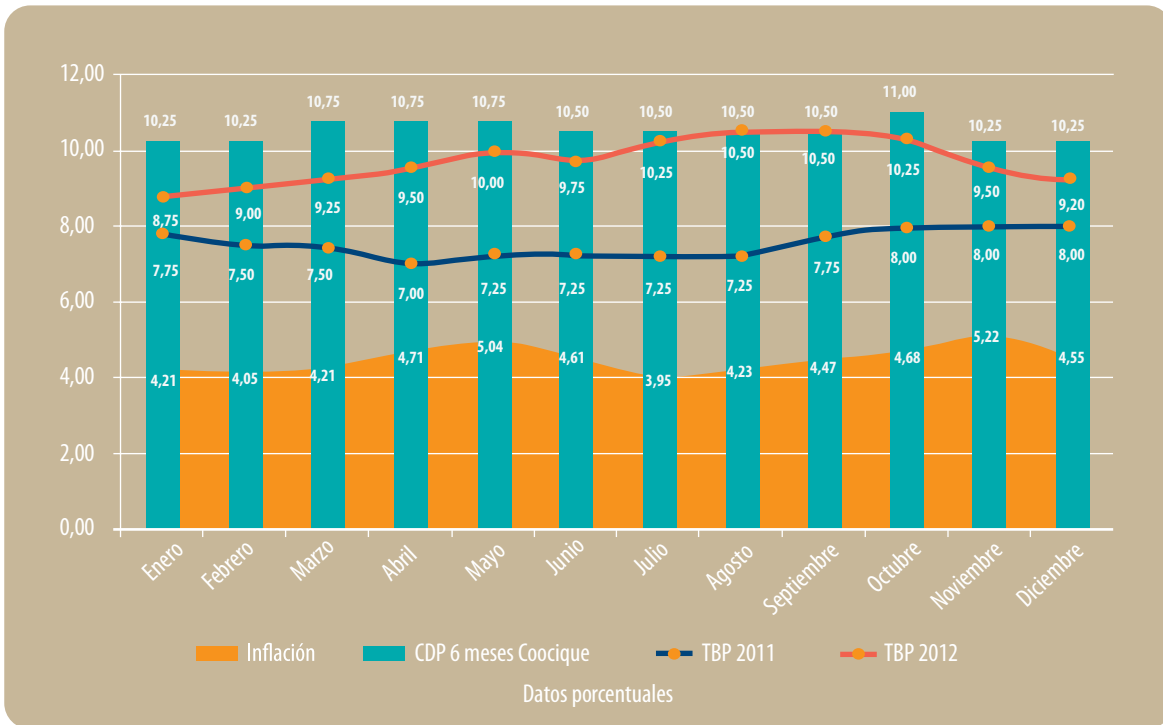
# Informe Anual de Labores

## PERSPECTIVA FINANCIERA

### ¿Qué buscamos desde la perspectiva Financiera?

**Una organización dirigida a micro y pequeñas finanzas, con rentabilidad y precios adecuados y competitivos, gastos e inversiones eficientes, bien evaluados, generadores de valor y retorno a los productos y servicios que más utilizan los asociados, en aras de alcanzar estándares internacionales de calidad, una buena gestión de riesgos y cumplimiento de la Ley 8204, que nos facilite la obtención de recursos.**

El 2012, ha sido un año de relativa estabilidad en las principales variables macroeconómicas, como: Inflación 4.55%, devaluación -1%, crecimiento del PIB 4.7% y una tasa básica pasiva que subió a inicio de año, se mantuvo alta durante gran parte del periodo y experimentó con un proceso de disminución al final del año cuando cerró en 9.20%. Estos aspectos en conjunto promovieron un crecimiento importante en la colocación de crédito y de la captación, principalmente a plazo, motivada por una tasa de captación promedio mayor en Coocique que la tasa básica pasiva, lo que representa rendimiento adicional para nuestros asociados ahorrantes.



## Evaluación de las principales variables del Balance

### Activo

Alcanzamos más de **€113 mil millones en activos**.

Al finalizar diciembre 2012 se gestiona un volumen total de €113.130.709.218,71, lo que representa un crecimiento de un 10.4%, €10.665 millones más que el año anterior. El activo productivo representa un 92.93% del total del activo, del cual la cartera de crédito representa el 69.16% y las inversiones el 30.84% restante.

Más activos por colaborador nos permiten aumentar eficiencia y competitividad.

Al cerrar este periodo, cada colaborador de la organización maneja un 11.6% más de activos que el año anterior, lo que equivale a €373 millones en promedio. Esta eficiencia administrativa esperamos transformarla en mayor competitividad (menor costo administrativo promedio) y eventualmente en menor margen financiero.



## Disponibilidades

**El uso de dinero plástico y transacciones electrónicas se intensifica.**

Mantener recursos disponibles suficientes es una labor primordial diaria de la organización, a fin de atender los vencimientos de Certificados de Depósito a Plazo (CDP), retiros de efectivo en cajas, cajeros automáticos y transferencias electrónicas por medio de SINPE.

El calce de plazos ajustado por volatilidad a tres meses, el cual refleja la cantidad de dinero en ahorro a la vista que efectivamente tiene movimiento, corresponde a 1.21 veces, asimismo, este indicador calculado a un mes plazo, la posición aumenta a 1.98 veces, lo que significa una posición de liquidez muy solvente, para garantizar las transacciones requeridas.

Año	CARTERA millones de colones	Crecimiento Neto
2012	73.482	10.414
2011	63.068	6.913
2010	56.155	5.714
2009	50.441	7.161

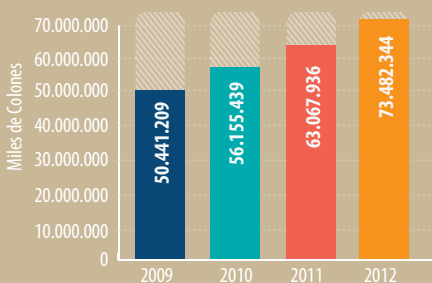
## Cartera de Crédito

En el periodo 2012 el Mercado Financiero Nacional, se vio afectado por variables macroeconómicas generadas por la incertidumbre de las crisis financieras internacionales y los manejos internos de la misma política macroeconómica. La falta de aprobación del Plan Fiscal y el creciente Déficit Fiscal, colaboraron en gran medida a que la variabilidad de tasas de interés hacia la alza, afectara el mercado crediticio, por la necesidad de liquidez del gobierno.

A pesar de lo anterior, el Sistema Financiero Nacional, atendió una demanda creciente de crédito desde el primer trimestre, lo que también generó presiones, sobre las tasas de interés hacia la alza. Con la aprobación de los Eurobonos, las directrices gubernamentales lanzaron un mensaje diferente al mercado, lo que ha generado una tendencia a la disminución de las tasas de interés. En Coocique procuramos las mejores condiciones de crédito para los asociados, además de agilidad y buen trato.

El resultado alcanzado es muy halagador, con un crecimiento de la cartera de crédito de €10.414 millones en el año, para un total de cartera de 73.482 millones, lo que representa un crecimiento de 16.51% con respecto al año anterior, en 30 mil operaciones, promoviendo con ello el desarrollo y el crecimiento económico. Nuestra meta es

## CARTERA DE CRÉDITO



## Inversiones

Coocique cuenta con una cartera de inversiones de €32.872 millones, 75.66% de la misma se coloca en el sector público nacional con un objetivo de seguridad. La tasa de rendimiento promedio equivale a 7.31%, el cual es un rendimiento adecuado considerando un balance de plazo que nos permite calzar nuestros vencimientos de pasivos.



mantener niveles de crecimiento similares, lo que implica continuar tomando una mayor porción del mercado, cuidando que la colocación sea en cartera sana, para continuar beneficiando a más asociados y sus familias.

### Composición de la cartera de crédito

Uno de los objetivos clave de la organización es lograr una proporción adecuada de colocación en los diversos sectores de la economía con el fin de lograr un balance entre riesgo, rentabilidad e impacto social.

La gestión financiera de la organización en todos sus aspectos tiene una perspectiva social y el crédito no es la excepción, igualmente se busca que los asociados puedan verse beneficiados con la consecución de sus proyectos productivos, familiares, de vivienda y personales.

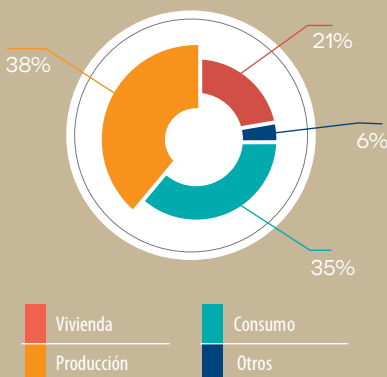
Dentro de las estrategias planteadas, el incremento de la cartera de consumo con respecto al año 2011 y su participación en la cartera total, logró su cometido al crecer en forma neta en más de ₡5.324 millones y su participación pasó de 32% en el 2011 a 35% de la cartera total al cierre 2012.

### Calidad de la cartera (Morosidad)

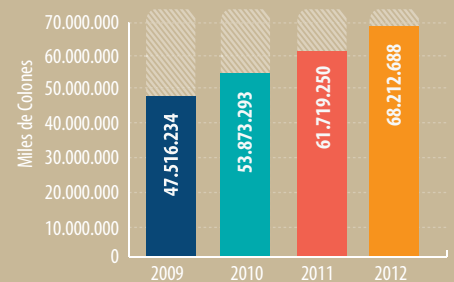
La organización mide su morosidad mayor a 30 y 90 días principalmente. La gestión de cobro se realiza por medio de Centros de Cobro Regionales que han surtido muy buen efecto. La cartera con atrasos de más de 90 días representa el 1.06% del total, lo cual significa una mejora importante en relación con el cierre del año 2011.

Por otra parte, la pérdida esperada, que representa la estimación para incobrabilidad necesaria para toda la cartera, calculada de acuerdo con la normativa de SUGEF, representa un 1.70%, que es el límite normado. El Sector de Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC's) muestra una pérdida esperada de 1.95%, lo que refleja mayor necesidad de estimaciones porcentualmente sobre la cartera de crédito, resultante de una mayor morosidad y propensión a pérdidas por deudores peor calificados en el Centro de Información Crediticia de la SUGEF y menores mitigadores (garantías), similar situación se nota en el resto del sector financiero, lo cual indica que nuestra cartera está compuesta por deudores mejor calificados.

### DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA POR ACTIVIDAD ECONÓMICA



### CAPTACIÓN



## APROMEKO

Durante el 2012, se debió afrontar la situación de ejecución de garantías que respaldaba las operaciones de crédito otorgadas a productores asociados en la Asociación de Productores Bajo Medios Controlados, conocido como los invernaderos de Apromeco, ubicados en Zarcerro, esto a solicitud y por acuerdo de los tres acreedores del proyecto: BCIE, FINADE y Coocique. El proceso de adjudicación se dio por finalizado en el mes de noviembre, por medio del fideicomiso de administración de cartera administrado por Fiacococique S.A, y actualmente y durante el año 2013, se gestiona la puesta en posesión y venta de los mismos.

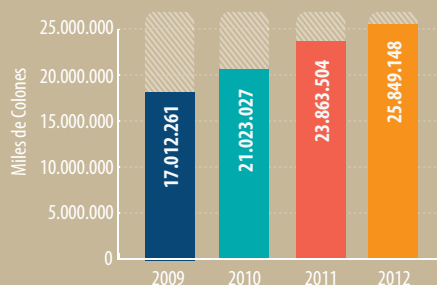
## Captación de recursos de los asociados

**Una captación creciente proviene de confianza + tasas competitivas.**

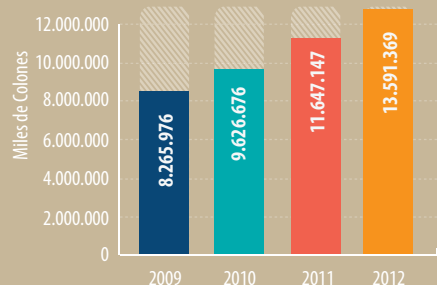
En el 2012, la meta de captación fue superada con creces, alcanzando un total de €68.212 millones, equivalente a un 10.52% de crecimiento respecto al año anterior. Esto evidentemente nos llena de satisfacción al ratificarse que los asociados siguen confiando en el respaldo y solidez que les brinda la cooperativa, nuestras tasas de interés implican un importante premio al asociado, con un alto nivel de confianza y seguridad.

La labor no fue fácil, en un periodo donde la tasa básica tuvo tendencia hacia la baja al final del año, lo cual generó alguna incertidumbre en los inversionistas, que en ocasiones prefieren esperar un tiempo prudencial antes de tomar decisiones de inversión; no obstante, los porcentajes de renovación tuvieron un comportamiento satisfactorio, esto aunado al ingreso de nuevos inversionistas nos permitió superar las metas propuestas.

## ENDEUDAMIENTO



## CAPITAL SOCIAL



## Financiamiento externo

La obtención de recursos de otras entidades es una importante fuente de fondeo para el otorgamiento de créditos a mayores plazos a nuestros asociados. Acceder a recursos a nivel internacional en los últimos años ha sido posible por medio de organismos gestores de recursos y entidades reconocidas internacionales. De esta forma, se formalizaron €900 millones con Oikocredit (entidad localizada en Holanda) y \$3 millones con Symbiotics (Gestor de fondos con

sede en Suiza); Además, hemos emprendido gestiones con FMO (Banco de Fomento Holandés), Corporación Interamericana de Inversión (Brazo del Banco Interamericano de Desarrollo), Corporación Financiera Internacional (Brazo financiero de desarrollo del Banco Mundial), que esperamos den frutos en el 2013. A nivel nacional, Infocoop nos proveyó de ¢500 millones, el BANHVI ¢1.350 millones y el Banco Crédito Agrícola de Cartago, nos abrió una nueva línea de financiamiento por ¢1.000 millones, que aún no hemos requerido utilizar.

## Patrimonio

### Base sólida

El patrimonio de Coocique está representado por los aportes que realiza cada uno de los asociados (capital social), así como reservas, reevaluaciones de propiedades y utilidad acumulada. A diciembre anterior se alcanza un monto de ¢17.413.342.679, un 12.97% más que en el 2011.

### Capital Social

Los aportes de capital social son el soporte del crecimiento de la organización, que nos permite mantener una suficiencia patrimonial adecuada de 18.17% (cálculo interno) y a la vez, dar continuidad a los proyectos de inversión y desarrollo de la cooperativa.

Durante el 2012, nuestros asociados aportaron la suma de ¢1.944 millones, para alcanzar un total de ¢13.591 millones en aportaciones, crecimiento que representa un 16.69% más que el 2011.

## Estado de Resultados

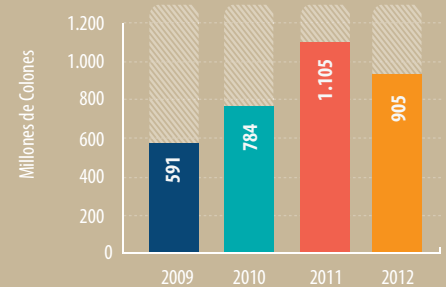
El resultado bruto generado el año 2012 es de ¢904.7 millones, mismo que representa un 7.19% de rendimiento al capital social promedio y cumple nuestro objetivo de que sea superior a la inflación del año que cerró en 4.55%. Alcanzamos la meta propuesta, mantuvimos condiciones muy competitivas que nos permitieron crecer y beneficiar a los asociados y se realizó una importante inversión social. La organización se plantea mejorar la rentabilidad final año con año, ya que tenemos conciencia de su importancia, da confianza a los entes supervisores y entidades que nos facilitan recursos, nos permite mejorar condiciones y competitividad, nos permite repartir más riqueza a los asociados e invertir en proyectos sociales.

Respecto a este resultado financiero, es importante agregar que adicionalmente se fortalecieron estimaciones por un total de ¢825 millones, se registró gasto directo por conceptos sociales, más ejecución de la Reserva de Responsabilidad Social por la suma de ¢246 millones adicionales y se contabilizaron utilidades acumuladas de ejercicios anteriores por ¢382, por la venta de edificios de Coocique a Inmobiliaria, que sumado a los ¢905 millones de excedentes, daría un resultados de ¢2358 millones.

## Margen Financiero

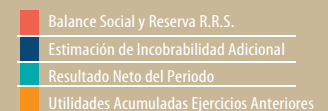
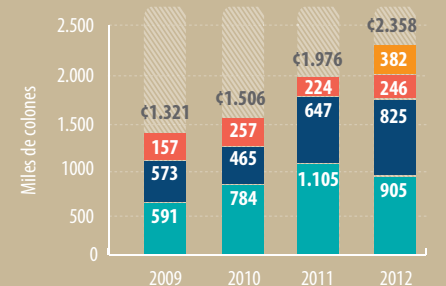
Las entidades financieras procuramos aumentar nuestra rentabilidad, con el mejor/menor margen financiero, lo cual se logra siendo muy eficientes y administrando altos volúmenes de recursos. Nuestro margen a diciembre 2012 es de 4.45%, lo

### EXCEDENTE BRUTO



### RESULTADO

impactado por Estimaciones e Inversión Social



que significa que de cada colón que manejamos generamos una intermediación de 4.45 céntimos, con lo que cubrimos los gastos administrativos y gastos operativos y generamos los excedentes del período. Coocique maneja un margen financiero competitivo, nuestro esfuerzo es para seguir mejorándolo.

## Calificación de acuerdo con la Normativa de la Superintendencia General de Entidades Financieras

Todos nuestros indicadores financieros demuestran solidez.

### Calificación cuantitativa

De acuerdo con la normativa que establece la SUGEF para medir el riesgo cuantitativo de las instituciones financieras, Coocique obtuvo una calificación de 1.00 al cierre anual, lo que se constituye en calificación normal para cada uno de los 12 indicadores evaluados.

### Calificación cualitativa

La calificación otorgada a Coocique es de 1.75 (normal) a partir de noviembre 2012, considerando los seis ítems de evaluación.

Item	Peso Relativo	Resultado
Planificación	15%	92.5%
Políticas	15%	91.67%
Administración del Personal	10%	100.00%
Sistemas de Control	60%	68.53%
Sistemas de Información	30%	82.14%
Tecnología de Información	15%	86.00%

Esta calificación/evaluación que realiza directamente la SUGEF es cada vez más fuerte y estricta, además de impredecible, ya que la organización toma todas las medidas al alcance para asegurar el mejor resultado de cada área; y sin embargo, en la visita los inspectores identifican aspectos que a criterio de ellos presentan debilidades. Las situaciones que nos señalan las tomamos como oportunidades de mejora, por tanto se toman las acciones para subsanarlas.

Tanto la calificación cuantitativa como la cualitativa se ponderan para obtener una calificación global; al mes de diciembre 2012, el puntaje global de Coocique fue de un 1.15, una nota muy buena en vista de que para obtener una calificación de riesgo normal hay que estar ubicado entre un 1.00 y 1.75. De acuerdo con el modelo de calificación aplicado por la SUGEF, este valor simboliza un nivel de operación de riesgo normal.

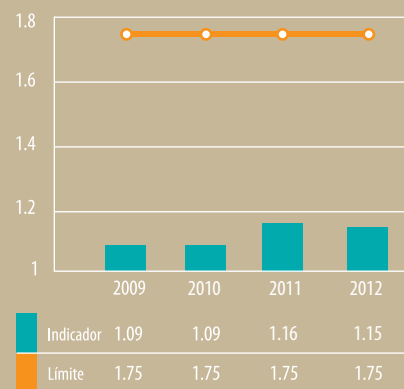
## Administración integral de riesgos

Durante el periodo 2012 la Unidad de Riesgo implementó cambios a raíz de la primer auditoría externa realizada a ésta área, tal como lo establece la

normativa SUGEF 2-10 Reglamento sobre la Administración Integral de Riesgos, en el Capítulo VI, Artículo 18. Ante las recomendaciones planteadas por el despacho Arroyo Hernández & Asociados S.A., firma auditora encargada de la revisión, se tomaron ciertas medidas, que vinieron a fortalecer el proceso de administración integral del riesgo. Como resultado de esta auditoría, por ejemplo, se implementó una matriz de medición de riesgo o perfil del riesgo que, en forma general nos permite visualizar de una mejor manera el perfil y la calificación global de la cooperativa, de acuerdo con los indicadores y sus límites previamente establecidos y aprobados tanto por el Comité de Riesgos como por el Consejo de Administración.

La matriz se presenta a continuación con los resultados obtenidos al mes de diciembre:

### Ficha Camels Calificación Global



Riesgo Normal	1.00 ≤ Calificación < 1.75
Inestabilidad Grado 1	1.75 ≤ Calificación < 2.50
Inestabilidad Grado 2	2.50 ≤ Calificación < 3.25
Inestabilidad Grado 3	3.25 ≤ Calificación < 4.00

				RIESGO					
				100%	75%	50%	25%		
Área de evaluación	Indicador	Frecuencia	Indicador	MB	B	M	A	Ponderación	Calificación
Riesgo Tipo de Cambio	Posición ante tipo de cambio	Valoraciones Internas diarias, con reportes mensuales	1.01	1.01				3%	3%
	Riesgo TC Ficha Camels	Mensual	0.01%					4%	4%
Riesgo Tasa de Interés	Duración de ajuste de tasas de interés de activos y pasivos	Mensual	-0.198	-0.198				3%	3%
	Riesgo Tasa colones	Mensual	0.32%					4%	4%
	Riesgo Tasa dólares	Mensual	0.76%					4%	4%
Riesgo de Liquidez	Posición de calce de plazos	Mensual	6 y 7		6 y 7			5%	4%
	Calce a 1 mes	Mensual	1.98					4%	4%
	Calce a 3 meses	Mensual	1.21					4%	4%
	Porcentaje de Activos líquidos a captaciones	Mensual	26.85%	26.85%				4%	4%
	Renovaciones de obligaciones con el público	Mensual	71.26%		71.26%			3%	2%
Riesgo de Crédito	Morosidad >90	Mensual	1.06%	1.06%				8%	8%
	Morosidad >30	Mensual	9.15%				9.15%	6%	2%
	Recuperación de Incobrables	Anual	31.60%	31.60%				4%	4%
	Porcentaje Cartera incobrable	Anual	0.56%		0.56%			4%	1%
	Pérdida esperada de cartera	Mensual	1.70%					6%	3%
	VaR de Crédito	Mensual	1.06%	1.06%				4%	4%
Calificación de Riesgo	Ficha Camels	Mensual	1.15%	1.15%				10%	10%
	Suficiencia Patrimonial	Mensual	18.17%		18.17%			8%	6%
Riesgos de Gestión	Gasto Adm./Utilidad Operacional bruta	Mensual	79.08%					7%	7%
	Activo Productivo / Pasivo con costo	Mensual	1.19%					5%	5%

Muy Bajo	75%	100%
Bajo	50%	75%
Medio	25%	50%
Alto	0%	25%

100%

86%

Se creó además una matriz para el análisis histórico de manera que sea más fácil, de forma visual, la presentación de los niveles de riesgo:

HISTORICO DE RIESGOS			
RIESGOS		MESES	
Area de evaluación	Indicador	31/12/2011	31/12/2012
Riesgo Tipo de Cambio	Posición ante tipo de cambio	BAJO	MUY BAJO
	Riesgo TC Ficha Camels	MUY BAJO	MUY BAJO
Riesgo Tasa de Interés	Duración de ajuste de tasas de interés de activos y pasivos	MUY BAJO	MUY BAJO
	Riesgo tasa colones	MUY BAJO	MUY BAJO
	Riesgo Tasa dolares	MUY BAJO	MUY BAJO
Riesgo de Liquidez	Posición de calce de plazos	BAJO	BAJO
	Calce a 1 mes	MUY BAJO	MUY BAJO
	Calce a 3 meses	MUY BAJO	MUY BAJO
	Porcentaje de Activos líquidos a captaciones	MUY BAJO	MUY BAJO
	Renovaciones de obligaciones con el público	MUY BAJO	BAJO
Riesgo de Crédito	Morosidad 90 días	ALTO	MUY BAJO
	Morosidad 30 días	ALTO	ALTO
	Recuperación de Incobrables	MUY BAJO	MUY BAJO
	Porcentaje Cartera incobrable	MUY BAJO	BAJO
	Pérdida esperada de cartera	ALTO	MEDIO
	VaR de Crédito	ALTO	MUY BAJO
Calificación de Riesgo	Ficha Camels	MUY BAJO	MUY BAJO
	Suficiencia Patrimonial	BAJO	BAJO
Riesgos de Gestión	Gasto Admin/ UOB	MUY BAJO	MUY BAJO
	Activo Productivo / Pasivo con costo	MUY BAJO	MUY BAJO
RIESGO GLOBAL		MUY BAJO	MUY BAJO
CALIFICACION		78%	86%

En el año 2012, se tomó la decisión de contar con dos personas a tiempo completo en la unidad de riesgo, lo cual se hace necesario dada la importancia del tema de riesgos en la actualidad, tanto a nivel de medición y valoración de indicadores importantes, cuyos resultados sean de apoyo a la toma de decisiones, como por cumplimiento normativo del ente regulador.

Como requerimiento de la Superintendencia en el año 2012 enviamos el resultado de "Pruebas de Estrés" aplicadas a los resultados de la cooperativa, ante variaciones extremas en los indicadores macroeconómicos, el cual refleja que dado el comportamiento histórico de la cooperativa, la aplicación de escenarios de estrés no compromete los resultados de indicadores importantes como calces de plazos, suficiencia patrimonial, crecimiento del crédito, morosidad, rentabilidad sobre activos y patrimonio, entre otros.

En cuanto a la implementación de la Normativa 14-09 relacionada con Tecnologías de Información,

donde la evaluación de riesgos de TI tiene un peso importante, la Unidad de Riesgo ha trabajado en trece actividades en las que se le designó como responsable, quedando en proceso solamente dos actividades del Plan de Correctivo Preventivo de Implementación de la normativa 14-09 que tienen como fecha de finalización marzo 2013.

Se emitieron de parte de la unidad 13 informes, entre los cuales se encuentran informes correspondientes a los resultados de los indicadores de la cooperativa, así como informes especiales solicitados por la Dirección Financiera, la Gerencia General o el Comité de Riesgos.

Se realizaron 12 sesiones del Comité de Riesgos, donde mensualmente se evaluaron los resultados de los indicadores de riesgos, se tomaron decisiones y se emitieron recomendaciones importantes, tanto al Consejo de Administración como a la Administración de la Cooperativa.

## PERSPECTIVA ASOCIADO

¿Qué busca la perspectiva  
Asociado?

Una organización enfocada  
en la comercialización de  
productos financieros rentables,  
aprovechando las herramientas  
tecnológicas.



## Promoción y Publicidad 2012

### Campañas

La Cooperativa mantuvo su principal interés en la colocación del Crédito de Consumo durante el 2012, por lo que se da continuidad a las campañas publicitarias de este producto a través de ventanillas, Ferias de Crédito, Tienda de Electrodomésticos, Asesores Financieros y Vendedores, y se sustenta la publicidad en la utilización de diferentes medios como:

- Pauta en radio y televisión.
- Pantallas de Cine (zona norte y occidente).
- Pantallas Led en zonas de tránsito masivo.
- Publicaciones en medios escritos (revistas del sector público y corte financiero, periódicos regionales, nacionales y del sector cooperativo entre otros).
- Divulgación en medios electrónicos como página Web, envío de correos externos, envío de mensajes a celulares.





- Otros medios visuales como pantallas internas, monolitos y rotulación de ventanas.

Otros productos y servicios promocionados durante el 2012 fueron el Fideicomiso de NG, Capital Social y Medios Electrónicos como Página Transaccional y el relanzamiento de Servitel Transaccional.

## Promociones

Se realizaron 3 promociones con el fin de incentivar el ahorro sistemático en capital social, tanto para adultos como para niños y jóvenes.

La promoción para niños y jóvenes consistió en la rifa de 10 minicomputadoras con impresora. Esta promoción se mantuvo de marzo a diciembre.

**Para los asociados adultos se realizaron 2 promociones:**

Sorteo de 15 tarjetas de débito con ¢ 250.000 durante 15 semanas consecutivas de marzo a julio.

Sorteo de un vehículo nuevo Chevrolet Lite en el que resultó como ganador el asociado activo José Martín Trujillo Hernández de Naranjo.

## Fortalecimiento de la imagen

Mantener presencia en las comunidades ha sido una de las principales características por la que Coocique se ha destacado, razón por la cual se mantiene el apoyo a las comunidades y asociaciones culturales y deportivas, mediante



Jimena Barrantes, asociada de Grecia, una de los 10 ganadores de minicomputadoras, en la rifa para niños y jóvenes, y el ganador del vehículo nuevo, José Martín Trujillo, asociado de Naranjo

la modalidad de patrocinios. Este año dando especial énfasis a aquellas zonas donde Coocique necesita posicionar más su imagen y darse a conocer como es el caso de las zonas Metropolitana y Occidente, donde tuvimos presencia en actividades masivas como la Celebración de la Semana Cívica y la Feria de la Luz en Grecia, las Fiestas Patronales y el Desfile de Boyeros en Naranjo, el Festival Navideño San Ramón y los Juegos Nacionales de la CCSS cuya sede también estuvo en San Ramón.

Además de estas actividades, cuyo impacto en imagen se considera alto por la concurrencia masiva en la que se desenvuelven, hay muchísimas otras acciones apoyadas por la cooperativa que incluyen

bingos escolares, carreras atléticas, la Feria del Agua, el encuentro de Acueductos Rurales y nuestros deportistas en Juegos Nacionales, de manera que el patrocinio sigue siendo un medio importante para Coocique en cuando a la difusión de la marca.

## Otras actividades de soporte de Proyección

Material educativo y de promoción así como apoyo en actividades y proyectos propios del Comité de Educación, apoyo y consecución de proyectos con fondos de la Reserva de Responsabilidad Social, producción de audiovisuales para las distintas áreas y diversas colaboraciones a Sucursales y

unidades, son sólo algunas de las actividades que adicionalmente a las labores de promoción y publicidad, asambleas, ferias y Coocique Nueva Generación se desarrollan en la Unidad de Proyección como soporte al accionar de la Cooperativa.

de sus indicadores en cuanto a estructura financiera, rentabilidad, liquidez, eficiencia, transacciones, costos, margen financiero, cartera de crédito, morosidad y cumplimiento de metas financieras, metas de servicios, procesos, riesgo operativo y Plan Anual de Actividades.

En el año 2012 se crearon dos nuevas herramientas de colaboración con la función de administración de las sucursales:

a. **Recopilación de Mejores Prácticas**, basado en PRISMA, el cual contiene el detalle de cada indicador con que se miden mes a mes las sucursales, la definición en prosa del significado de los indicadores y una serie de recomendaciones o *tips* practicados en las sucursales con mejor desempeño en ese ítem.

b. La otra herramienta se denomina: **Gestión de Sucursal** y consiste en un control prácticamente automático del desempeño individual, en el que mes a mes cada administrador podrá observar el comportamiento financiero mensual y acumulado del año, así como una gráfica de la evolución de cada indicador de su sucursal a cargo.

Al cierre de diciembre 2012 las primeras 5 posiciones PRISMA son:

31 de diciembre 2012	
Sucursal	Posición PRISMA
Florencia	1 Lugar
San José	2 Lugar
Cartago	3 Lugar
San Ramón	4 Lugar
Puerto Viejo	5 Lugar

## Sucursales

Nuestras sucursales son el canal a través del cual llegamos hasta nuestros asociados para brindarles servicios de excelencia y generar los ahorros y los créditos, que nos permiten mantener nuestra solidez, reafirmar nuestra confiabilidad y contribuir con el desarrollo económico y social de las personas y sus comunidades.

Con base en los análisis y comparativos que se efectúan constantemente de las Sucursales, durante el 2012 se eligieron 5 sucursales: Zarcero, Aguas Zarcas, Tilarán, Puerto Viejo y Naranjo, que se considera tienen mayor potencial de crecimiento, al que han experimentado en los años anteriores, razón por la cual se coordinó, a mediados de año, un taller de concientización con el personal de dichas sucursales y se establecieron acciones puntuales que permitan que esas sucursales obtengan un crecimiento de similar proporción al de Coocique como un todo.

Los Estados Financieros individuales de nuestras Sucursales son mensualmente comparados entre sí, con base en nuestro método de medición de resultados de la gestión de las Sucursales, denominado PRISMA, el cual categoriza las sucursales según los resultados



De arriba hacia abajo, Feria de la Luz en Grecia, Festival Navideño San Ramón y Desfile de Boyeros en Naranjo

## Unidad Comercial

### Asesores Financieros

La Unidad Comercial es la encargada de controlar de forma mensual, las colocaciones, captaciones, costo y colocación por tipo de crédito, de los once Asesores Financieros con los que cuenta la cooperativa, quienes laboran en las diferentes sucursales.

En el periodo 2012, producto del trabajo de los Asesores Financieros, Coocique captó un total de €2,952 millones y colocó un total de €7,162 millones.

### Proyecto Todos Ganamos

Este proyecto se inició a finales del año 2011 y cuenta con un grupo de vendedores comisionistas de crédito que en conjunto permitieron que en el 2012 Coocique colocara la suma de €1.123 millones exclusivamente en créditos de consumo.

## Internet

### Página Web Informativa

En nuestra Página Web el asociado puede, de forma ágil y sencilla, acceder a diferentes *links* que lo direccionan a información del Comité de Educación, de Nueva Generación e incluso de nuestra Tienda de Electrodomésticos, donde se promocionan sus productos.

Durante el año 2012 se realizaron 184 actualizaciones de información en la página Web de la Cooperativa, como por ejemplo, inclusión de

Estados Financieros trimestrales y auditados, revistas digitales "Con el Asociado", Informe Anual de Labores, actualización e inclusión de información de diversa índole como convenios, venta de bienes inmuebles; y en últimas noticias se incluyeron artes digitales promocionales de productos y servicios.

Lo anterior con el objetivo de contar con una página dinámica para tener al asociado y al público en general, interesado e informado. Nuestra Página Web cuenta con más de 10.000 visitas al mes.

### Página Transaccional

En el periodo 2012 se creció en el número de transacciones, así como en los millones de colones, que se transaron a través de la página transaccional.

Igualmente las transacciones SINPE vía página transaccional crecieron 1.52 veces con respecto al año anterior.

2011	
Transacciones	Monto
139,348	12,859,115,193.15
SINPE	Monto
6,573	2,613,038,071.92
2012	
Transacciones	Monto
160,566	17,653,801,036.95
SINPE	Monto
9,968	3,743,975,440



pago de operaciones de crédito, traslado de fondos entre cuentas y congelamiento de órdenes de pago.

## Correos Electrónicos

Mediante el correo electrónico se está remitiendo a los asociados con dirección registrada, mensajes sobre productos y servicios. Durante el 2012 se enviaron correos masivos en 41 ocasiones, lo cual significa que cada asociado recibió en promedio 3.42 correos genéricos de Cooquake al mes, para un total de 438,144 correos enviados en el año.

## Mensajería SMS y Telegestión

En el 2012 se enviaron 359.132 mensajes de texto de diversa índole y se realizaron 55,181 llamadas a teléfonos fijos con un mensaje de Feliz Cumpleaños a nuestros asociados.

También implementamos la opción para realizar retiros del Ahorro Navideño a través de la página transaccional.

## Proyecto Nuevo Servitel

Producto de un trabajo de rediseño y redimensionamiento de la herramienta Servitel, en Marzo 2012, se relanzó este servicio telefónico en el que ahora es posible realizar desde su teléfono fijo o móvil, además de consulta de saldos, transacciones como son pago de servicios públicos,

## Convenios

En el año 2012 se continuó con la tarea iniciada a finales del año 2011, con la orientación de aumentar la cartera en créditos de consumo mediante convenios institucionales y con ello ampliar los márgenes de rentabilidad y así brindar mejores condiciones a nuestros asociados.

A lo largo del año se firmaron 29 nuevos convenios, abarcando instituciones públicas y privadas, entre las que podemos citar:

- Autoridad Reguladora de Servicios Públicos
- Teatro Nacional
- Conavi
- Municipalidad de San Ramón
- Municipalidad de Los Chiles
- Agrícola Industrial la Lydia
- Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)
- Bio Eco S.A.
- Organización para estudios Tropicales (OET)
- Contraloría de la República

Además de los convenios para deducción de planilla se formalizaron alianzas estratégicas con entidades que ofrezcan beneficios importantes

para los asociados, entre ellas destacamos universidades, clínicas especializadas en cuidado personal y hospitales; entre los que podemos mencionar:

- Clínica Santa Paula
- Universidad Fundepos Alma Mater
- Dermoestetica CR INC
- Hospital Metropolitano
- Universidad Santa Paula
- Universidad Autónoma de Centro América (UACA)

El objetivo se cumplió y la colocación de crédito y captación de recursos mediante deducción de planilla en los 10 primeros meses del año, realizando una valoración con respecto al 2011, creció en \$522,352,165.69.



Firma de Convenio con Fundepos

**Adquiera** SU  
**Plan de Ahorro**  
o **Crédito,**  
deducido **directamente**  
desde su salario

y **disfrute**  
de todos  
los **beneficios**  
que le **ofrece**

**COOCIQUE**  
La empresa financiera con sentido social

**Convenios para deducción de planilla**

- |  |                                       |                                     |  |                              |
|--|---------------------------------------|-------------------------------------|--|------------------------------|
| • CCSS   | • EMPACADORA LA PERLA                 | • HACIENDA PILAS                    | • COMISION NACIONAL DE EMERGENCIAS           | • INEC                       |
| • OTM (Gobierno)                                 | • VIDRIOS EL COLONO                   | • AMOBLAMIENTOS FANTINI             | • S M DE SAN CARLOS (CONCENTRADOS)           | • MUNICIPALIDAD DE SAN RAMON |
| • UCR  | • MUNICIPALIDAD DE LOS CHILES         | • JUNTA EDIFICADORA PARROQUIAL      | • COLONO EL TANQUE                           | • TEATRO NACIONAL            |
| • BPDC   | • COODEFORSA                          | • REPUESTOS SAUMA Y ARROYO          | • COLONO SAN CARLOS                          | • INSTITUTO MIXTO            |
| • IDA  | • CONFEDERACION DE COOPERATIVAS       | • FERRETERIA ROJAS Y RODRIGUEZ      | • ASODEVI                                    | • DE AYUDA SOCIAL            |
| • BCR  | • SENASA                              | • ALMACEN AGROPECUARIOS EL EXITO    | • AUTORIDAD REGULADORA DE SERVICIOS PUBLICOS | • ICE PROYECTOS              |
| • ICE Energía y Telecomunicaciones               | • MUNICIPALIDAD DE NARANJO            | • MUNICIPALIDAD DE PEÑAS BLANCAS    | • INSTITUTO METEOROLOGICO DPTO AGUAS         | • TORO 3                     |
| • COOPESALUD                                     | • CONAVI                              | • MUNICIPALIDAD DE CAÑAS            | • MUNICIPALIDAD DE GUAPILES                  | • ICE REVENTAZON             |
| • COOPESAIN RL                                   | • MUNICIPALIDAD DE SAN JOSE           | • INVERSIONES YARINACOCOA           | • UNIVERSIDAD SAN JOSE                       | • ICE LAS PAILAS             |
| • PANI   | • COOPELECHE                          | • CORREOS DE CR                     | • S.E.C.                                     | • ICE PIRRIS                 |
| • AGROVETERINARIA EL COLONO                      | • DOS PINOS                           | • TANGARRA S.A.                     | • AGRICOLA INDUSTRIAL LA LYDIA S.A           | • ICE GEOTERMICOS            |
| • UNED   | • ESTACION DE SERVICIO LOYVA LTDA     | • BIO ECO NATURAL S.A.              | • INVERSIONES OPCION VERDE                   | • ICE CACHI                  |
| • ITCR   | • CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA | • ALMACEN TRES R                    | • PENSIONADOS PODER JUDICIAL                 | • ICE CAP                    |
| • COOPELESCA                                     | • COOSEGUROS                          | • AGROFERTILIZANTES NERKIN S.A.     | • RECOPE                                     | • ICE TARBACA                |
| • REGISTRO NACIONAL                              | • INA                                 | • ASERITV                           | • ASEPURO                                    |                              |
| • PODER JUDICIAL                                 | • SINAC                               | • CADENA DE SUPERMERCADOS ECONO MAS | • PIÑA TICA                                  |                              |
| • ASOCIACION DE ATENCION DE PACIENTES CON CANCER | • CENTRAL DE MANGUERAS                | • ESTUDIOS TROPICALES ESINTRO       |  |                              |
| • CNP  | • GANADEROS DOS PINOS                 | • GANADERA ALFARO                   |  |                              |
| • ASERRADERO ARCOIRIS                            | • LAS COLINAS DE AMANUELLE S.A.       | • ESTUDIOS TROPICALES OET           |  |                              |
|  | • HACIENDA MIRAMONTES                 |                                     |  |                              |

\* Válido para trabajadores de estas Instituciones.

## PERSPECTIVA SOCIAL

### ¿Qué busca la perspectiva Social?

**Ser un diferenciador fundamental, estar alineada con la estrategia organizacional y utilizar de forma eficiente los recursos disponibles, con el genuino interés de generar bienestar y beneficiar la imagen organizacional.**

## INFORME SOCIAL INTERNO

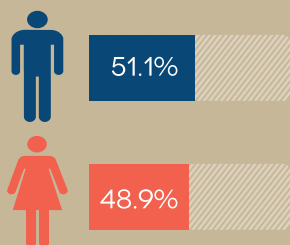
Coocique es la fuente de trabajo de 311 colaboradores directos que atienden en nuestras Sucursales y Oficinas Centrales, y aproximadamente 64 trabajadores indirectos que se desempeñan en proyectos sub-contratados de mantenimiento y construcción de infraestructura, profesionales independientes como Ingenieros, Arquitectos, Notarios y vendedores

comisionistas de crédito del Programa "Todos Ganamos".

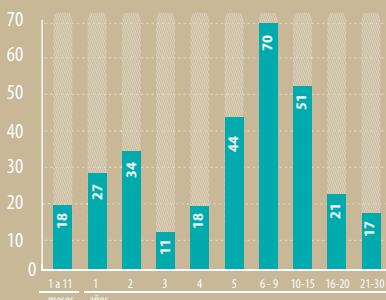
2012 ha sido un año enfocado en fortalecer el aporte productivo de los colaboradores mediante procesos de capacitación muy específicos, acordes con los requerimientos de la cooperativa. Además, hemos implementado estrategias de arraigo e identidad que permitan la permanencia de un personal caracterizado por los valores organizacionales de integridad, trabajo en equipo, compromiso con la excelencia y compromiso con el servicio.

Tenemos procesos de selección, donde es importante el equilibrio en género y una estabilidad laboral que favorece los conocimientos y requerimientos de nuestro personal. Actualmente en nuestra planilla interna, existe una relación aproximada de 48.9% mujeres y 51.1% hombres, de los cuales más del 51% tienen ya con nosotros entre 6 y 29 años de laborar, demostrando con ello, la estabilidad laboral que puede brindar esta Cooperativa, que en los últimos años, se ha venido reflejando en una disminución significativa en los niveles de rotación, pasando de 7.37% en el 2011 a 6.29% en 2012.

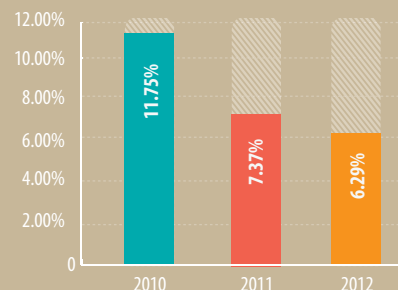
### CANTIDAD DE PERSONAL por género



### CANTIDAD DE PERSONAL por años laborados



### ROTACIÓN comparativo anual



Otras acciones, como la revisión del comportamiento salarial en el sector financiero y la aplicación de aumentos salariales de acuerdo con las variables del mercado y posibilidades presupuestarias de la Cooperativa, además de diferentes actividades que promueven la unión y trabajo de equipo, como la celebración del Día del Colaborador, actividad que se realizó en el mes de abril, donde se reconoce el esfuerzo de las personas que han cumplido 5, 10, 15, 20 y 25 años de laborar en Cooциque, Convivios con personal de Sucursales y Administradores de todas las Regiones, son parte de los esfuerzos que se realizan; sin dejar de lado importantes beneficios, como permisos especiales en caso de fallecimiento de familiares de primer grado, matrimonio, nacimiento de hijos, número de vacaciones superiores a lo establecido por Ley, después de cumplir más de 6 años de laborar continuamente en la organización y el contar con una Asociación Solidarista desde el año 1987, además de una constante responsabilidad en el cumplimiento de las garantías sociales y la aplicación de la legislación laboral vigente.

Cooциque continúa siendo la Empresa Financiera con Sentido Social, gestionando su balance tanto en la proyección de las comunidades, como en la retribución y creación de empleos directos e indirectos, que actualmente benefician a más 375 personas y a sus familias.

## INFORME SOCIAL EXTERNO

El ámbito externo del Balance Social lo elaboramos considerando el cumplimiento de los principios cooperativos, los cuales constituyen el alineamiento para toda la cooperativa.

### Principio # 1. Asociación abierta y voluntaria

Cooциque es una de las cooperativas con mayor membresía en el país, con una afiliación anual de más de 5000 personas, entre niños, jóvenes y adultos. La organización promueve la afiliación y activación de los asociados, sin ninguna discriminación, más que cumplir con requisitos normados.



Colaboradores Sucursal Alajuela

Clasificación de Asociados por Edad y Género			
Edad (años)	Hombre	Mujer	Total
0 a 15	3,942	3,592	7,534
15 a 18	1,063	880	1,943
18 a 30	8,268	5,960	14,228
30 a 50	21,330	14,605	35,935
Más de 50	18,426	12,421	30,847
<b>Sub Total</b>	<b>53,029</b>	<b>37,458</b>	<b>90,487</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>59%</b>	<b>41%</b>	
Cuentas Especiales y Jurídicas Sin Fines de Lucro			6,043
<b>Total de Cuentas</b>			<b>96,530</b>

Año	Total Asociados	Renuncias	Fallecidos	Expulsados
2009	110,593	2,472	53	212
2010	114,055	2,446	66	209
2011	117,097	2,571	53	162
2012	96,530*	3,845	81	219

\* Se realizó una limpieza de asociados

## Programa Coocique Nueva Generación

En el 2012 se cumplieron 25 años de la creación del Programa Coocique Nueva Generación como parte de un plan para extender los ideales cooperativistas hacia la nueva generación de asociados entre 0 y 18 años. Actualmente el Programa cuenta una importante estructura física y organizacional, con promotores en las diferentes regiones para dar soporte a los 9500 asociados niños y jóvenes. Dentro de los beneficios que ofrece el programa a los niños y jóvenes destaca su contribución en la formación y desarrollo de nuevos líderes, los cuales tienen la posibilidad de unirse a los grupos juveniles y recibir a través de ellos talleres formativos y participar en campamentos e intercambios; así como la posibilidad de desarrollar proyectos comunales, embellecimiento de zonas públicas,

protección del ambiente a través de la plantación de árboles en zonas protegidas de interés, y de participar activamente en todos los proyectos de Responsabilidad Social que realiza la cooperativa. En el 2012 se llevaron a cabo 4 Intercambios Infantiles y 4 Juveniles, estos intercambios buscan fortalecer el vínculo entre los niños y los jóvenes con su Cooperativa, así como propiciar espacios para que ellos puedan conocer e interactuar con otros niños y jóvenes de su edad con un objetivo en común que es: "Ser Coociquistas". Un total de 438 niños y jóvenes tuvieron la oportunidad de participar de los intercambios regionales infantiles y juveniles en el 2012, además 41 jóvenes de Coocique NG asistieron a campamentos financiados por CENECOOP en Oikoumene Cartago.

Para mantener el interés de los niños y como incentivo para fortalecer el hábito de ahorrar, cada Sucursal, realiza de forma sistemática y muy dinámica el Día del Ahorro, gracias a esta actividad se ha logrado no sólo que las cuentas crezcan, si no también que el niño se vaya haciendo Coociquista, familiarizándose con su Cooperativa y teniéndola presente como primera opción. Al cierre del período 2012 los niños y jóvenes del Programa Coocique NG tienen ahorros que incluyen capital y otras modalidades por la suma total de \$1,209,963,695.15, cifra que representa un gran logro.

Campamento Oikoumene, Cartago



## Promotoras NG

La labor que realizan las Promotoras en las Regiones Este, Oeste y Metropolitana, se ha convertido en un eslabón significativo para el crecimiento del Programa Coocique Nueva Generación, ya no sólo en Ciudad Quesada, donde se



ha desarrollado desde 1987, sino también en cada una de nuestras las Sucursales. Una de las tareas más importantes que actualmente realizan las promotoras es lograr que niños y jóvenes además de adquirir conocimientos sobre el cooperativismo y sus ideales, se inicien como ahorrantes sistemáticos en Cooциque, lo cual además de representar un hábito muy importante en la vida de cualquier persona, permite a la Cooperativa lograr un equilibrio entre lo financiero y lo social, y dar continuidad al Programa. El ahorro representa un vínculo muy importante entre los niños y jóvenes y su Cooperativa, pues es de esperar que en tanto el niño mantenga sus ahorros en Cooциque irá desarrollando un mayor sentido de pertenencia hacia la Cooperativa y un interés especial por cuidar lo que le pertenece. Entre las acciones de promoción y venta que realizan las promotoras para el fortalecimiento de las carteras de ahorros de niños y jóvenes podemos citar las siguientes: Visitas a hogares y centros educativos, llamadas telefónicas a padres de familia para el ofrecimiento de ahorros como certificados a plazo y fideicomisos, planeación de días y semanas del ahorro con incentivos especiales para que los niños se motiven a ahorrar y motiven a sus padres, participación activa en actividades propias de la Cooperativa como Asambleas Regionales. Tratándose de un segmento de niños y jóvenes es comprensible y necesario que además de la doctrina sobre cooperativismo y muchas charlas sobre lo importante que es ahorrar, se les incentive con diversas actividades de su agrado, las cuales también están contempladas dentro de los planes de trabajo de las promotoras, entre las cuales podemos citar, giras educativas, campamentos, desarrollo



Intercambio Infantil Región Este

de proyectos comunales y de bien social, talleres, rallys, entre otras. Por las razones expuestas el proyecto de promotoras en regiones sigue teniendo un indicador con resultados muy positivos en el 2012.

### Premios por ser Asociado Activo

El Capital Social sigue siendo un pilar importante para la consolidación y crecimiento de la empresa por esa razón continuamos con una política de incentivos para que el asociado se convierta en un ahorrante sistemático. Durante el 2012 tuvimos dos promociones para ahorrantes adultos, las cuales dieron la oportunidad de ganarse 15 tarjetas de débito con ¢250 000 y un carro nuevo Chevrolet Lite. En el caso de los asociados menores de 18 años tuvieron un incentivo por su ahorro en aportaciones, que consistió en la rifa de 10 minicomputadoras con impresora.

## Principio # 2. Gestión democrática por parte de los asociados.

La participación activa de los asociados en la toma de decisiones de la organización se realiza por medio de diversos mecanismos. Coocique invierte en la capacitación de su dirigencia y en la motivación, para que sus miembros participen activamente en los procesos de Asambleas Regionales, Asamblea Anual de Delegados, Preasambleas, reuniones con asociados, Capacitaciones con Delegados, Cuerpos Directivos y Comités Auxiliares de Apoyo. Se cuenta con un Consejo de Administración, un Comité de Educación, un Comité de Vigilancia y un Comité Central de Crédito; así como con nueve Comités Auxiliares de Apoyo y un Tribunal Electoral. Además, dentro de la organización existen varias comisiones que colaboran en el proceso de toma de decisiones, a saber Comité de Tecnología de Información, Comisión de Gestión, Comisión de Jurídicos, Equipo de Implementación normativa 14-09, Comité de Riesgos, Comité de Salud Ocupacional, Comité de Auditoría, Comité Ejecutivo y Comité Gerencial. Actualmente 208 delegados y 72 miembros de Comités y Cuerpos Directivos colaboran con el control y con las decisiones de la empresa.

### Tribunal Electoral

Es un órgano independiente que vela y motiva la participación abierta de los miembros en los procesos electorales.

### Comités Auxiliares de Apoyo

Coocique cuenta con 9 Comités Auxiliares de Apoyo que realizan una labor de apoyo a las actividades de las sucursales y de soporte para la toma de decisiones de la cooperativa, lo cual refleja la transparencia y posibilidad de los asociados de ser parte. La conformación de estos órganos constituye un claro esfuerzo, inversión y compromiso con una gestión democrática y participativa a todo nivel.

### Asambleas

A través de las Asambleas Regionales los asociados eligen democráticamente a los Delegados y Comités Auxiliares de Apoyo a las Sucursales. El valor de la democracia, debe ser vivido, no sólo como el derecho a elegir y ser electo, sino que implica la responsabilidad de participar activamente en la gestión de esta empresa cooperativa. Es por esto que hacemos esfuerzos por informar y capacitar a los asociados y delegados, para que puedan cumplir con sus deberes de la mejor manera posible. Apoyamos al Comité de Educación para ejecutar sus actividades y colaboramos con el Tribunal Electoral en el proceso de elecciones. Durante el 2012 se realizaron las siguientes actividades:

Participación por Género en  
Cuerpos de Toma de Decisiones

	Mujer	Hombre
Consejo de Administración	2	5
Comité de Vigilancia	0	3
Comité de Educación y Bienestar Social	3	2
Tribunal Electoral	3	2
Comisión de Crédito	1	2
Comités Auxiliares de Apoyo	16	20
Comité Ejecutivo	9	4
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>38</b>

### Preasambleas

Se realizaron 3 preasambleas logrando reunir un total de 301 delegados de los 408 convocados con un porcentaje de asistencia de más del 73%. El Tribunal Electoral presentó los candidatos a diferentes cuerpos directivos y les concedió el espacio para que estos se presentaran ante los delegados. La Gerencia General y los Cuerpos Directivos expusieron los aspectos más relevantes a discutirse en la Asamblea Anual, tales como proyectos y reformas a reglamentos, con la finalidad de que cada delegado obtenga la información en forma clara y oportuna para una mejor toma de decisiones.

### Asamblea Anual

El 17 de marzo 2012 se llevó a cabo la Asamblea Anual en el Hotel Tilajari en Muelle de San Carlos, como siempre los delegados de Coocique demostraron su gran sentido de responsabilidad y compromiso con quienes los eligieron al hacerse presente casi el 93% de los delegados convocados. Los delegados en Asamblea recibieron los informes de los resultados del periodo, nombraron los Cuerpos Directivos y tomaron otras decisiones propias de la Asamblea.



1. Taller de Capacitación de Delegados, Región Central
2. Taller de Capacitación de Delegados, Región Este
3. Asamblea Anual de Delegados

### Asambleas Regionales

En el año 2012 se realizaron 25 Asambleas Regionales en localidades que aglomeran la mayor cantidad de nuestros asociados, con una asistencia total de 4.329 asociados que nombraron 100 Delegados Propietarios, 30 Delegados Suplentes y los miembros que conforman 9 Comités Auxiliares de Apoyo a Sucursales. El capítulo de elecciones

Asamblea Regional en Tilarán



en Coocique es transparente y presidido por el Tribunal Electoral de la Cooperativa. Tanto asociados como delegados electos recibieron en las Asambleas Regionales por parte de la Gerencia General un informe detallado de las principales acciones sobre el avance de la Cooperativa y los resultados, así como información sobre productos y servicios y del Programa Coocique Nueva Generación. En las Asambleas se contó también con la participación de los diferentes Cuerpos Directivos y con capacitación impartida por miembros del Comité de Educación y Bienestar Social, sobre doctrina Cooperativa, haciendo énfasis en los valores cooperativos principalmente el valor de la "RESPONSABILIDAD" para que los asociados hagan conciencia al momento de adquirir este tipo de compromisos.

### Capacitaciones a Delegados

Con fondos de la Reserva de Educación se desarrollaron también 5 capacitaciones a delegados en las distintas regiones, en las que participaron delegados propietarios y suplentes. Estas capacitaciones se basaron en reforzar el compromiso de ser delegado "Coociquista", el análisis del Reglamento de Deliberaciones, doctrina cooperativa, estrategia comercial y deberes y derechos de los delegados, con el fin de mejorar sus competencias y lograr una mayor integración, usando una metodología que mezcla la teoría, con los aspectos motivacionales y los técnicos, de forma amena. En esta oportunidad los talleres fueron impartidos por miembros del Comité de Educación y por colaboradores de la Cooperativa como facilitadores.

### Principio # 3. Participación económica de los Asociados

Constantemente Coocique se propone crear y mejorar servicios, productos y beneficios para los asociados, así como generar y distribuir más riqueza entre los miembros. Mecanismos como el Fondo de Ayuda Mutua, que se dio durante el año en 81 ocasiones; los subsidios médicos; subsidios por infortunios; emergencias médicas y subsidios estudiantiles, son utilizados ampliamente. Además con la Póliza de Protección Crediticia el INS reconoció la suma de ¢436,6 millones, con los cuales se benefició a diferentes familias de asociados fallecidos o con invalidez, en el sentido de que se cancelaron los créditos que tenían y se les devolvió el principal que ya habían abonado. En relación con la Póliza Tradicional para asociados, esta se tramitó en 6 ocasiones por parte de familias que perdieron un familiar.

La distribución de excedentes, sea esta en efectivo o capitalizando a los aportes individuales, es un elemento de democratización y distribución de riqueza fundamental. Durante los últimos años, nos hemos propuesto hacer una distribución efectiva a fin de que el asociado sienta un beneficio directo. En los últimos cuatro años se han distribuido ¢3.386 millones en excedentes a los asociados.

Año	Monto de Excedentes (¢)
2009	591.162.875
2010	784.426.812
2011	1.105.717.473
2012	904.706.859
<b>Total</b>	<b>3.386.014.019</b>

Subsidios	Cantidad	Monto (¢)
Subsidio médico	2661	¢28.125.954,13
Fondo Ayuda Mutua	81	¢76.000.000,00
Infortunios	3	¢300.000,00
Emergencias Médicas	62	¢5.041.707,00
Subsidios estudiantil	161	¢12.629.282,50
<b>Total</b>	<b>2968</b>	<b>¢122.096.943,63</b>

Indemnizaciones	Cantidad	Monto (¢)
Indemnizaciones por Muerte ( Póliza Tradicional ¢9.500)	6	¢12.000.000
Indemnizaciones por Muerte ( Póliza Protección Crediticia)	32	¢293.190.723
Indemnizaciones por Invalidez ( Póliza Protección Crediticia)	15	¢131.426.108
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>¢436.616.831</b>

### Participación y distribución del crédito como generador de desarrollo

La disponibilidad de crédito es una herramienta fundamental en la economía, para lograr que mayor cantidad de personas puedan tener acceso al capital para realizar sus proyectos y solventar sus necesidades. Entidades privadas bancarias enfocan su gestión crediticia específicamente en sectores o sujetos de crédito de menor riesgo y mayor rentabilidad y volumen. La gestión de microcréditos generalmente se relaciona con una gestión costosa y con un mayor sentido social. Coocique se enorgullece de facilitar recursos a miles de asociados, formalizando un total de 15.313 operaciones durante el 2012. De manera similar, la gestión de microahorro y hacer posible que muchas personas tengan acceso a una entidad financiera (el termino financiero aceptado para definirlo es bancarizar) es una labor muy importante para el desarrollo económico. Coocique hace posible que miles de personas tengan acceso a una cuenta de ahorro. Durante el periodo anterior se asociaron 5.220 personas y el crecimiento en otros productos generó una mayor participación financiera del asociado para con la cooperativa.

CANTIDAD DE ASOCIADOS	
Asociados	96.530
Cuentas de Ahorro abiertas en el año	3.828
Cuentas de NG abiertas en el año	1.392
Clientes de página	15.366
Tarjetas de Débito	31.083

TRANSACCIONES POR AÑO			
Año	Transacciones anuales	Asociados	Promedio de transacciones
2009	6.352.346	110.539	57
2010	6.414.231	114,055	56
2011	6.344.258	117,097	54
2012	6.302.390	96.530	65

Estos datos muestran la alta cantidad de transacciones que se hacen al año.

### Transacciones vía Internet y transferencias electrónicas en línea

Lograr que cada día más y más cantidad de asociados realicen transacciones con su cooperativa desde la comodidad de su casa u oficina, es una meta lograda en Coocique. En el periodo 2012 se creció en el número de transacciones, así como en los millones de colones, que se transaron a través de la página transaccional. Este año 2012 implementamos además la opción para realizar retiros del Ahorro Navideño a través de la página transaccional. Igualmente las transacciones vía SINPE mediante las cuales nuestros asociados transan a través de la página transaccional de Coocique con el Sistema Financiero Nacional en crecieron 1.52 veces con respecto al año anterior.

Intercambio  
Juvenil e  
Infantil NG

### Nuevo Servitel

Producto de un trabajo de rediseño y redimensionamiento de la herramienta Servitel, en Marzo 2012, se relanzó este servicio telefónico en el que ahora es posible realizar desde su teléfono fijo o móvil, además de consultas de saldos, transacciones como son pago de servicios públicos, pago de operaciones de crédito, traslado de fondos entre cuentas y congelamiento de órdenes de pago.

con mecanismos de control que permiten garantizar la autonomía y transparencia de sus transacciones y gestión, como es la supervisión de SUGEF. El trabajo de supervisión sobre las entidades cooperativas representa una fortaleza importante para la seguridad de los ahorrantes. Esta supervisión tiene un costo determinado reglamentariamente, que se cancela por parte de Coocique trimestralmente.

## Principio #4. Autonomía e Independencia

En las cooperativas respetamos el principio de un asociado, un voto, lo que significa que ningún asociado, por su monto en aportaciones puede ejercer una mayor influencia en la toma de decisiones, las cuales se toman considerando elementos de solidaridad y respeto mutuo. En Coocique el asociado que más capital social tiene, no llega a un 1% del capital total de la cooperativa, lo cual demuestra que nuestra empresa es una organización de pequeños ahorrantes. La organización cuenta

### Tecnología de Información

Por requerimiento de SUGEF, normativa 14-09, es necesario llevar a cabo un proceso implementación de normas internacionales de Tecnología de Información, el cual ha sido oneroso, pero esperamos que en el mediano plazo permita una más eficiente administración de todos los recursos y proyectos de la organización, al ajustarse a estándares internacionales.

### Auditoría Interna

La organización cuenta con una Auditoría Interna que verifica el cumplimiento de políticas y normas internas. Opera de forma independiente y responde ante

el Consejo de Administración y ante SUGEF, lo que representa un elemento de autonomía e independencia administrativa.

### Auditoría de Riesgos

En cumplimiento de la normativa SUGEF 2-10 relacionada con la administración integral del riesgo, a partir del 2011 se invierte en esta evaluación externa independiente que valora y recomienda las mejores prácticas en el tema de riesgos. Este aspecto es ampliamente valorado hoy en día a nivel internacional y nacional, dado la cantidad de elementos que entran en juego en la administración de una entidad financiera.

### Auditoría Financiera

Todos los años se realiza una Auditoría Financiera Externa y se reporta directamente a SUGEF nuestra salud financiera, así como que la información que emana de Coocique es el fiel reflejo de la realidad financiera de la entidad.

### Comité de Vigilancia

El Comité de Vigilancia funge de forma independiente y con total potestad de supervisión, normado por la Ley de Asociaciones Cooperativas y el Estatuto Social.

Además, anualmente tenemos supervisión según determinen los órganos que nos han financiado como Oikocredit, Symbiotics, Infocoop, BANHVI, Banco Crédito Agrícola de Cartago, Banco de Costa Rica.

## Principio # 5 Educación, formación y educación.

La organización siempre destina una cantidad importante de recursos a este principio. El principal programa es Coocique - Nueva Generación o NG como le conocemos. Así como diversas actividades con asociados, delegados, Comités Auxiliares de Apoyo y personal, tendientes a lograr formación de calidad para todos. El fomento de los valores cooperativos y las competencias se desarrollan mediante muchas actividades que forman parte del Plan Anual del Comité de Educación. Asimismo en Coocique se destinan recursos adicionales a los de la reserva para la capacitación de directivos y de personal en diversos temas.

Actividades Realizadas con Asociados	2009	2010	2011	2012
Asamblea Anual	199	188	200	193
Reunión General con miembros de Comités Auxiliares de Apoyo	28	0	45	0
Capacitaciones a Comités Auxiliares	0	27	44	30
Reuniones Comités Auxiliares y Sucursal	72	30	0	27
Preasambleas de Delegados	281	240	288	301
Asambleas Regionales con Asociados	0	4851	0	4349
Reuniones en Comunidades con Asociados	2259	437	0	0
Reuniones de Impacto	0	0	539	0
Capacitaciones a Delegados	430	183	230	226
<b>Total</b>	<b>3269</b>	<b>5956</b>	<b>1346</b>	<b>5126</b>



## Inversiones de la Reserva de Educación

El Comité de Educación ha ejecutado durante el 2012 los fondos de la Reserva de Educación en la capacitación, formación e información de los asociados, dirigentes y colaboradores. Uno de los proyectos más importantes del año es el Maestro Colaborador Virtual que dotó de una estación de trabajo, que se compone de mueble, computadora y accesorios para uso de los asociados en cada una de las sucursales. También se dio capacitación a delegados, capacitación a los colaboradores en análisis de crédito, se emitieron planificadores 2013, se continuó con el financiamiento de la revista periódica, se celebró el Año Internacional del Cooperativismo, y para las Asambleas Regionales se proporcionó el material informativo y las calcomanías sobre el valor de la responsabilidad. También, con fondos de la Reserva de Educación y gracias al esfuerzo conjunto de Promotores, Administradores de Sucursales y miembros del Comité de Educación, se llevó a cabo el proyecto de Puntos Ecológicos, el cual consiste en dotar a algunos Centros donde nuestros promotores imparten educación sobre cooperativismo y realizan visitas promocionales.

## Inversión en capacitación de Colaboradores y Cuerpos Directivos

Durante el periodo se invirtió en formación de Cuerpos Directivos, y colaboradores. Se dieron cerca de 44 temas de capacitación, entre ellos: Gestión de Proyectos, Técnicas Efectivas de la Gestión Telefónica de Cobranza, Técnico en Riesgos, Ley 8204, Salud Ocupacional, Bonos

de Vivienda, Moneda Falsa, Pólizas de Crédito, Procedimientos de Cajas, Procedimiento de Plataforma de Servicios, Procedimientos de Fideicomisos, Productos y Servicios de Coocique, Gestión de Riesgos de TI, Seguridad de la Información, Administración de Servidores Windows, Oracle Developer WEB, Comunicación Efectiva, Normativa 14-09, Fundamentos COBIT, Ventas y Análisis de Crédito.

## Principio #6 Cooperación entre Cooperativas

### Aporte económico a otras organizaciones cooperativas

Como parte de un modelo de Economía Social y Solidario que somos, se aporta a organismos de representación y defensa como el Conacoop, a organismos de formación para motivar el cooperativismo a nivel nacional como es el Cenecoop y también a organismos de integración como FEDEAC; a nivel de región se aportó durante este período a la Unión Regional de Cooperativas, al programa de Cooperativismo Escolar CODECOES y al proyecto de Cooperativización de Asadas.

Recibimos una delegación de El Salvador y otra de Ecuador para ver buenas prácticas y además a representantes de COOPEUNA, COOPEMAPRO y COOPEOROTINA.



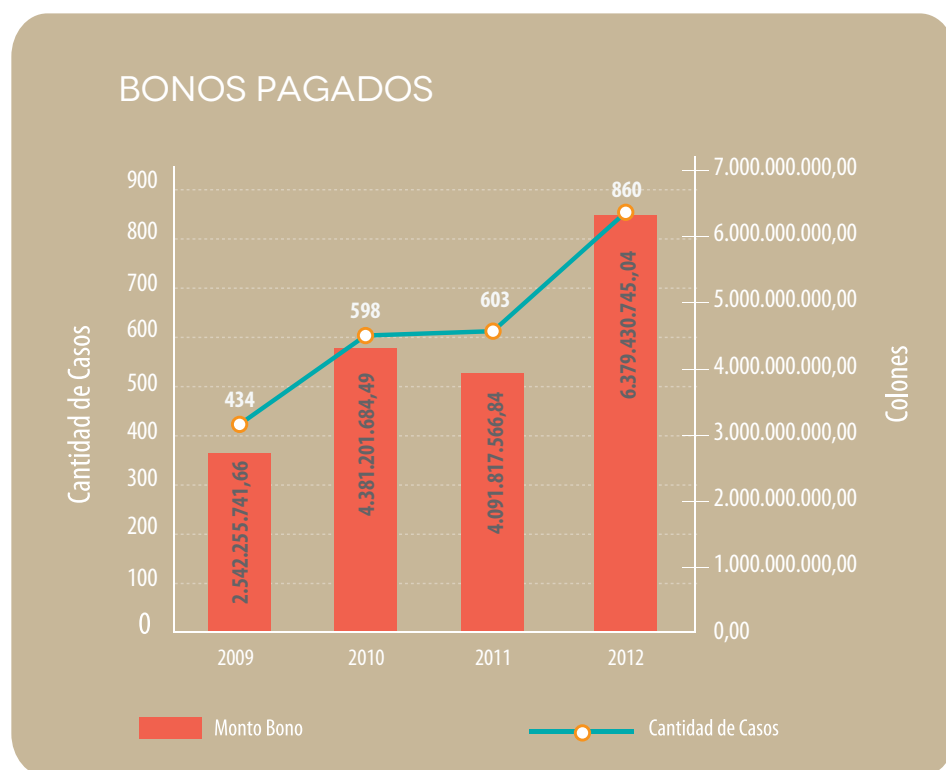
Delegación de ACACYPAC, El Salvador

## Principio # 7 Compromiso con la Comunidad

La participación en la sociedad civil, buscando solución a las diferentes necesidades y apoyando a organizaciones como Asociaciones de Desarrollo, Juntas Educativas, Comités de Deportes, Gobiernos Locales, ASADAS, Escuelas, Colegios, Municipalidades y juntas que buscan mejorar la cultura, el deporte y la recreación, así como mediante la búsqueda de soluciones de vivienda a personas que califican para el Subsidio de Bono de Vivienda, son aportes fundamentales de Coocique al desarrollo de las comunidades.

Uno de los principales intereses es hacer realidad la entrega de soluciones habitacionales que permitan dotar de un techo digno

y propio a las familias, como un paso importante para que se inicie un proceso de mejoramiento de la calidad de vida de cada uno de sus miembros. A lo largo del período 2012, COOCIQUE R.L., realizó la tramitación de 1009 subsidios del Bono de Vivienda ante el BANHVI, por la suma de ₡7,281 millones, de los cuales se recibió el pago durante el mismo año de 860 Bonos por la suma ₡6,379 millones, que se entregaron a las familias que cumplieron con las disposiciones del Banco Hipotecario de la Vivienda y el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda. Gracias a la acción de todos los participantes en el proceso y de COOCIQUE, familias de extrema necesidad que vivían en precarios, madres jefas de hogar que



habitaban en tugurios, indígenas, personas con discapacidad y otros estratos, hoy habitan en una vivienda digna. Debido al crecimiento en la tramitación de Subsidios de Bonos de Vivienda, se creó una nueva unidad que se encarga de realizar avalúos previo al otorgamiento del subsidio de vivienda, y que cuenta con un ingeniero y un arquitecto, para ver si las propiedades califican para realizar construcciones, además de efectuar las fiscalizaciones de los procesos constructivos luego de aprobado el bono.

**BONOS OTORGADOS SEGÚN PROVINCIA EN EL 2012**

Descripción	Casos	Monto	Porcentaje
ALAJUELA	340	2,378,465,931.80	32.67%
CARTAGO	62	383,371,715.81	5.27%
GUANACASTE	74	608,432,936.00	8.36%
HEREDIA	24	142,390,000.00	1.95%
LIMÓN	381	2,262,105,938.47	31.07%
PUNTARENAS	125	1,488,299,515.00	20.44%
SAN JOSE	3	17,605,000.00	0.24%
<b>Total</b>	<b>1009</b>	<b>7,280,671,037.08</b>	<b>100%</b>

**BONOS OTORGADOS SEGÚN MODALIDAD EN EL 2012**

Descripción	Casos	Monto	Porcentaje
Ahorro Bono ABC	44	243,552,000.00	3%
Bono Regular	613	3,377,957,000.00	46%
Extrema Necesidad	229	2,743,941,086.08	38%
Impedimento Físico	30	252,309,000.00	3%
Indígenas	64	407,690,500.00	6%
Adulto Mayor	29	255,221,451.00	4%
<b>Totales</b>	<b>1009</b>	<b>7,280,671,037.08</b>	<b>100%</b>



Proyectos de Vivienda  
1. Las Vueltas de la Cruz, Guanacaste  
2. El Sol, Jicaral de Puntarenas  
3. Indígenas en Bajo Chirripó

## OTROS PROYECTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



Proyecto Sonrisas de  
Navidad

### Proyecto "Sueño de Navidad"

Una vez más COOCIQUE R.L., en coordinación con el IMAS, COOPELESCA R.L. y CANAL 14 llevamos a cabo el proyecto de los Sueños de Navidad. Un total de 5 familias fueron beneficiadas en el 2012 con una vivienda digna. Estas familias vivían en condiciones precarias, sin acceso a servicios y con carencias y dificultades diversas.

Las familias cumplieron su sueño de tener una vivienda digna y propia, gracias al esfuerzo de un equipo de personas, que tuvieron la tarea de llevar a cabo toda la tramitología, desde conseguir los permisos de construcción hasta asegurarse la consecución de las obras, así como

de hacer la gestión ante las diferentes instituciones, con el único afán de contribuir a alcanzar el sueño de estas personas de tener casa propia.

### Entrega de Paquetes Escolares

Con gran entusiasmo y alegría 1000 niños de muy escasos recursos recibieron de parte de Coocique un hermoso paquete de útiles escolares con los artículos indispensables para asistir de nuevo a clases. Contenido del paquete: 8 cuadernos cocidos de 100 hojas, 4 cuadernos cocidos de 50 hojas, paquete de hojas bond carta, tajador, borrador, tijera de punta redondeada, juego de geometría y lápices de color.

El diseño de los cuadernos es exclusivo de Coocique y el concepto que se plasmó es la armonía con el medio ambiente. Los 1000 niños beneficiados son estudiantes regulares de 52 Centros Educativos ubicados en las diferentes Regiones, donde los estudiantes beneficiados fueron recomendados por la dirección de cada institución. La entrega de útiles escolares sigue siendo una de las acciones de responsabilidad social que mayor impacto ha tenido, dado que representa una necesidad básica que en muchos de los casos no está siendo cubierta por los padres, debido a su escaso recurso financiero.

### Vallas Ecológicas

El proyecto de Vallas Ecológicas nace como una iniciativa con el fin de hacer un importante aporte a la comunidad, apoyar algunas iniciativas de las Municipalidades por dar a conocer las riquezas de sus cantones y la vez fortalecer las acciones enfocadas a la conservación y protección del ambiente. Este proyecto consistió en ubicar Vallas Gigantes de bienvenida a la entrada de los Cantones de Naranjo, Zarceró y San Carlos, con un eslogan que dice: " Ruta de hermosos paisajes, ríos y volcanes" Las vallas se caracterizan por su gran tamaño, pero también porque cada una de ellas representa la esencia del cantón a través de la ilustración de sus productos, instituciones y naturaleza, que las hacen únicas para cada pueblo. Además de las 3 vallas gigantes en Naranjo, Zarceró y Ciudad Quesada, se colocaron 15 rótulos pequeños que facilitan la ubicación de los visitantes, especialmente para aquellos que llegan a la zona norte por primera vez o con un fin turístico.

### Apoyo a temas ambientales

Siendo el ambiente una de las mayores preocupaciones en el campo de la Responsabilidad Social, se invirtió en varios proyectos, entre los que podemos mencionar los siguientes:

Con fondos de la Reserva de Educación, se procedió a la siembra de 400 árboles en la finca del acueducto de Venecia, los cuales servirán cuando crezcan y durante muchos años, para la protección de las fuentes de agua de dicha comunidad.

En conjunto con la Municipalidad de Cartago se patrocinó la recolección de residuos en los alrededores de la Basílica de la Virgen de Los Ángeles el 01 de agosto del 2012. Durante todo el día un equipo de trabajo integrado por nuestro personal, profesionales externos, miembros del Comité de Educación y jóvenes del programa Coocique - NG, trabajaron arduamente en la recolección de la basura que los miles y miles de romeros dejaban a su paso, separándola según sus

características. Se colocó un manta de bienvenida a los romeros y se repartieron gorras de Coocique.

### Divulgación

Dentro de la práctica diaria de Publicidad se encuentra la divulgación en medios de aquellas actividades de impacto que realiza la Cooperativa y desde esta perspectiva las actividades de Responsabilidad Social siempre se han dado a conocer tanto en medios radiales y televisivos como en la prensa escrita. Durante el 2012 se contó con presupuesto para la divulgación lo cual nos permitió dar a conocer a nivel Nacional a través del periódico La Nación, parte del aporte que la Cooperativa realizó en el 2012 en el tema de Responsabilidad Social. En conjunto con otras cooperativas del país, mediante el CONACOOOP se participó en el Plan de comunicación a nivel nacional en relación con el Año Internacional de Cooperativas.

Vallas Ecológicas



Recolección de desechos



Siembra de árboles en Venecia



### Sonrisas de Navidad

En el mes de julio 2012 se inició con toda la logística que conlleva la realización del proyecto Sonrisas de Navidad. Al igual que el año anterior, éste año se le dio continuidad al proyecto de visitar a las familias y beneficiarlas con alimentos y regalos. En esta ocasión tuvimos la dicha de poder beneficiar a más familias que en el 2011, pasando de 36 a 51 familias. Cada familia recibió un diario, además de uvas, manzanas y golosinas. También, gracias al aporte y al compromiso social de nuestros colaboradores, cada miembro de la familia recibió un regalo. Tuvimos la oportunidad también de aumentar de 1 a 4 los Centros de Atención Social beneficiados, específicamente en esta ocasión ayudamos a Casa Levántate y al Centro de Restauración de Pital a quienes se les proporcionó un diario, así como a los habitantes de la calle que llegan a la Casa de Ayuda Mutua de Ciudad Quesada y al Centro de Restauración en San Juan de San Ramón; a quienes además del diario se les proporcionaron artículos de higiene personal, uvas, manzanas y se aportó la alimentación para realizar un pequeño convivio entre nuestro personal y ellos, a la hora del desayuno. Una vez más nos sentimos sumamente complacidos al haber ejecutado con éxito este proyecto. Este año contamos con la participación de más colaboradores que se acercaron para aportar su tiempo y participar en las giras, ellos nos han expresado que les ha parecido una gran experiencia y que estarían dispuestos a repetirlo.

### Otras ayudas

Usando fondos de la Reserva de Responsabilidad Social se dio apoyo económico al Centro de Atención de Drogadictos en Recuperación, y a diversas campañas a favor necesidades personales y colectivas como la lucha por recuperar sus tierras de las familias de Medio Queso y a los frijoleros, entre otros.

### Aporte al Comité Pro-carretera San Carlos-Naranjo

Se dio apoyo al proyecto de la Carretera San Carlos – Naranjo, buscando no sólo ayudar a alcanzar el sueño de tener un medio de acceso rápido a la ciudad capital, sino también que nos permita crecer con un mayor potencial, ya que indiscutiblemente las vías de acceso son arterias del desarrollo.

### Actividades con adultos mayores y patrocinio de equipo y material en Centro Diurnos de atención al Adulto Mayor

Coocique, con fondos de la Reserva de Responsabilidad Social y representada por sus colaboradores se hizo presente para ofrecer cuatro actividades con adultos mayores donde además recibieron artículos de primera necesidad para ellos y sus organizaciones. En esta ocasión los beneficiados fueron: El grupo de Adultos Mayores de San Juan Florencia, los centros diurnos y asilo de ancianos de Región Este, el Centro Diurno de Santa Rosa

de Pocosol, y por parte de Región Metropolitana el Grupo Nuevo Renacer, de Barranca de Naranjo, el Grupo Cedro de Oro, de la comunidad de Tapezco de Zarceró, el Grupo Niebla de Esperanza, de la comunidad de Zapote de Zarceró, el Grupo Amor y Alegría, de la comunidad de Laguna de Zarceró, el grupo del Adulto Mayor del Hogar para Ancianos San Rafael de Zarceró, y el grupo del Adulto Mayor de Zarceró Centro.



### Patrocinio de Centros de estudio musical

CooCique patrocinó un proyecto musical por región, relacionado con centros de estudio musical, dicho patrocinio consistió principalmente en la ayuda para que estos centros continúen con su labor en la promoción y práctica del arte de la música y cuenten con instrumentos musicales para hacerlo. Los centros beneficiados fueron el de la Escuela Jose Joaquín Salas Perez en San Ramón, el SINEM que es la Escuela de Artes Musicales de Aguas Zarcas, la Escuela de Música de San Rafael de Guatuso y el Conservatorio de Bellas Artes de Ciudad Quesada San Carlos.



### Prácticas y pasantías estudiantiles

Durante el año anterior una cantidad importante de estudiantes de colegio y de universidad, han realizado su práctica o pasantía estudiantil en CooCique, asimismo, universitarios han basado sus proyectos de graduación en nuestra cooperativa, siendo este un apoyo importante para nuestros futuros profesionales y líderes comunales.



1. Actividad con Adulto Mayor, Florencia
2. Uno de los Sueños de Navidad, entrega de vivienda
3. Entrega de patrocinio al SINEM, Aguas Zarcas

**BALANCE SOCIAL POR PRINCIPIOS COOPERATIVOS AL 31 DE DICIEMBRE 2012  
A FIN DE CUANTIFICAR LA INVERSIÓN**

**1. MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA**

Excedente neto a distribuir	525,182,333
Campaña de Aportaciones Asociados Adultos	10,066,044
Campaña de Aportaciones Asociados NG	2,492,500
<b>Subtotal</b>	<b>537,740,877</b>

**2. CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS**

Gestión, formación y supervisión dirigenal (Tribunal, Proyección Social)	61,711,017
Asamblea Anual y Regionales	21,678,998
Comités de Apoyo	22,844,453
Cuerpos Directivos	26,459,928
<b>Subtotal</b>	<b>132,694,396</b>

**3. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE SUS MIEMBROS**

Fondo de Ayuda Mutua	76,000,000
Subsidios Médicos	28,125,954
Infortunio y emergencias médicas	5,341,707
Subsidios Estudiantiles	12,629,283
<b>Subtotal</b>	<b>122,096,944</b>

**4. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA**

Supervisión prudencial de la SUGEF	18,868,422
Servicios de Auditoría Externa	10,250,140
<b>Subtotal</b>	<b>29,118,562</b>

**5. EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN**

Capacitación a colaboradores, asociados, delegados y directores	39,799,318
Formación e información para asociados	25,217,788
Actividades Comité de Educación	18,939,303
Programa Nueva Generación y Promotoras	73,307,561
<b>Subtotal</b>	<b>157,263,970</b>

**6. COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS**

Aportes Organismos de Integración	40,711,808
<b>Subtotal</b>	<b>40,711,808</b>

**7. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD**

Mercadeo responsable socialmente	58,556,488
Centros de estudio musical	1,409,214
Actividades con adultos mayores	5,143,604
Restauración de personas adictas	970,000
Paquetes escolares	7,647,570
Sonrisas de Navidad	3,532,777
Apoyo a 4 Cooperativas Escolares en proyectos específicos	2,762,969
Cooperativismo ecolar y asadas	2,768,100
Sueños de Navidad (vivienda digna) divulgación y otras ayudas	19,942,364
860 Bonos de Vivienda desembolsados	6,379,430,745
<b>Subtotal</b>	<b>6,482,163,831</b>

<b>TOTAL</b>	<b>7,501,790,388</b>
--------------	----------------------



## PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

¿Qué busca la perspectiva  
Aprendizaje y Crecimiento?

**El crecimiento productivo se relaciona indiscutiblemente con el aporte de cada colaborador, por ello requerimos personal técnico enfocado en colocar productos financieros y con variables de motivación que impulsen nuestro crecimiento, dentro de una cultura y estructura organizacional enfocada 100% en la cooperativa y su sostenibilidad.**

### Desarrollo Humano

2012 fue un año enfocado en fortalecer el aporte productivo de los colaboradores mediante procesos de capacitación muy específicos, acordes con los requerimientos de la cooperativa. Además, hemos implementado estrategias de arraigo e identidad que permitan la permanencia de un personal caracterizado por los valores organizacionales de integridad, trabajo en equipo, compromiso con la excelencia y compromiso con el servicio.

#### Formación y Aprendizaje

Se desarrollaron dos importantes temas de capacitación, el primero dirigido al personal de sucursales nos permitió incentivar e ir creando el concepto de Ventas con un enfoque de excelencia en el servicio y promoción de los productos y servicios que ofrece la cooperativa en beneficio de todos sus asociados.

Y el segundo, dirigido a Analistas de Crédito y Administradores, que mediante un taller de 14 sesiones y contando con la experiencia de nuestro personal más calificado como facilitadores internos, se fortalecieron los conocimientos de 26 colaboradores en el tema de Análisis de Crédito, asegurando una mayor y mejor calidad en el trabajo que se realiza en un proceso vital de la cooperativa.

Adicionalmente, y de forma más específica se realizaron 44 temas de capacitación, entre ellos: Gestión de Proyectos, Técnicas Efectivas de la Gestión Telefónica de Cobranza, Técnico en Riesgos, Ley 8204, Salud Ocupacional, Bonos de Vivienda, Moneda Falsa, Pólizas de Crédito, Procedimientos de Cajas, Procedimiento de Plataforma de Servicios, Procedimientos de Fideicomisos, Productos y Servicios de Coocique, Gestión de Riesgos de T.I., Seguridad de la Información, Administración de Servidores Windows, Oracle Developer WEB, Comunicación Efectiva, Normativa 14-09 y Fundamentos COBIT.



1. Capacitación Administración de Proyectos
2. Capacitación Análisis de Crédito
3. Capacitación Nueva Familia de Billetes

### Selección de Personal

Se realizaron alrededor de 100 entrevistas con el objetivo de asegurar procesos de selección adecuados y oportunos, tanto para el personal de planta como para vendedores comisionistas de crédito del Proyecto Todos Ganamos.

pequeños pero importantes detalles como tarjetas de felicitación y agradecimiento al personal, entre otras, han sido parte de las acciones ejecutadas en Desarrollo Humano, siempre con el objetivo de ser una herramienta estratégica para motivar e impulsar el logro de los resultados, excelencia en el servicio y vivencia de los valores organizacionales de nuestra querida cooperativa.

### Valores organizacionales

Del 11 al 16 de junio se celebró la segunda semana de valores Coocique, esta es una semana especial en la organización donde se recuerdan los pilares que sostienen nuestra cultura y afianzan nuestro quehacer diario como personas íntegras y enfocadas a dar un servicio de excelencia a todos nuestros asociados.

Bajo la modalidad de videos, reflexiones, concursos y hasta exámenes, se realizó esta importante campaña interna en la que participó todo el personal de la cooperativa.

### Operativa

Como en años anteriores, las labores de administración y control del Sistema de Recursos Humanos, estudios y propuestas de escalas salariales, control del disfrute de vacaciones de los colaboradores, seguimiento mensual al cumplimiento de metas, motivación y reconocimiento interno a las sucursales y colaboradores con mejor cumplimiento de metas, evaluación por resultados, seguimiento y trabajo en procesos para la mejora del clima organizacional, inducción al personal de nuevo ingreso, reconocimiento por años de servicio y entrega de

## Tecnología de Información

En este 2012 la unidad de Tecnología de Información continuó siendo un pilar fundamental en la organización, no sólo para mantener y mejorar la plataforma que le permite a Coocique ofrecer sus servicios y atender las necesidades de nuestros asociados, sino también en apoyar las oportunidades de nuevos negocios que se puedan apoyar en la tecnología y en poder responder rápida y oportunamente a los cambios en el entorno a nivel local, regional y del país.

2012 fue un año de contrastes en el sector financiero, donde se vio una fuerte lucha en los mercados por atraer clientes en una economía con lento crecimiento y donde también empezó a pasar la factura los costos de una supervisión más estricta no sólo en las organizaciones, sino también en como se gestionan los departamentos de Tecnología de Información.

Bajo esta perspectiva, los esfuerzos de esta unidad se orientaron a:

**Gestionar proyectos basados en la tecnología, que brindan a Coocique beneficios económicos, beneficios de imagen y beneficios por cumplimiento de aspectos normativos, como los siguientes:**

- Mejora en todas las líneas de comunicación de la cooperativa con enlaces de alta velocidad, inclusive en algunos puntos considerados críticos con enlaces redundantes, que incluyen servicios que requieren comunicación las 24 horas, como son Internet, SINPE y ATH.
- Apoyo en las Ferias de Crédito realizadas a lo largo del año, en las afueras de las sucursales.
- Se realizó una fuerte inversión en un sistema automático de respaldos de información en línea, que mantiene una bitácora de toda la información más relevante de la cooperativa. Además de mantener una copia en oficinas centrales, en un sitio externo en otra sucursal se mantiene otra copia de la solución de respaldos. Esta herramienta nos permitió cumplir con aspectos normativos y de seguridad de la información.
- Mejora en la plataforma telefónica de la central IP, adquiriendo nuevos teléfonos, de manera tal que las llamadas se realicen a través de la red de cómputo, generando un beneficio importante en varios aspectos, incluyendo el ahorro en la factura telefónica de la cooperativa.
- Gestión de diversos contratos de mantenimiento de la infraestructura física, con el objetivo de minimizar el riesgo y asegurar los intereses de Coocique.
- Se rediseñó e implementó el sistema denominado SERVITEL, mediante el cual nuestros clientes

pueden, no sólo realizar diferentes tipos de consultas, sino también efectuar transacciones desde su teléfono fijo o móvil.

- Se efectuó un rediseño de los sitios Web de la Cooperativa, tanto internos como externos, brindando en cada uno nuevos esquemas y mejoras sustanciales. En el sitio web se incluyeron sub-sitios como Nueva Generación, Comité de Educación y Tienda de Electrodomésticos. En la Intranet, también se incluyó el modelo de formación virtual, mediante el cual se realizan capacitaciones y evaluaciones al personal de la Cooperativa.
- En lo que respecta a los temas normativos, se diseñó e implementó un sistema denominado XML Pasivos, mediante el cual, en forma mensual, la entidad debe reportar, a la SUGEF, todo lo que a productos de ahorro se refiere.
- Para efectos de cumplimiento con la Normativa 14-09 de SUGEF se inició con el diseño y desarrollo de una herramienta la cual contempla la gestión y control de los cambios que se requiera realizar en los recursos de T.I. como lo son la Información, el Personal, la Infraestructura, las Aplicaciones y la Gestión de Proyectos. Este proceso se enfoca en controlar la evaluación de impacto, autorización e implantación de todos los cambios a la infraestructura de T.I., aplicaciones y soluciones técnicas, minimizando errores que se deban a especificaciones incompletas de la solicitud, al detener la implantación de cambios no autorizados, con el objetivo principal de minimizar interrupciones en el servicio al asociado. Esta herramienta está para implementarse en el primer trimestre del 2013.

- Debido a la necesidad de contar con un módulo que nos dé una mayor agilidad y eficiencia en el manejo de Pólizas y Garantías crediticias, se inició con este proyecto en el período 2012 y la implementación culminará en el 2013.

#### Mantener actualizada la plataforma tecnológica

- Se realizaron compras de computadores portátiles, de escritorio, monitores, capturadoras de firmas e impresoras, remplazando aquellos equipos que cumplieron su ciclo de vida útil.
- Se adquirieron licencias de software para diversos sistemas de monitoreo, así como actualizaciones y mejoras en programas como suites ofimáticas, soportes de base de datos, sistema de auditoría en línea, entre otros.

#### Mejorar los servicios de T.I.

- Se continuó con las mejoras en los servicios de T.I., al completar en el 2012 el traslado de todos los equipos y enlaces al edificio nuevo.
- Se implementó una nueva plataforma a nivel de base de datos lo que se ha traducido en un mejor desempeño de los sistemas, continuidad del servicio al asociado,

tolerancia a fallas y mejor utilización de los recursos.

- Se asignó a T.I. más recurso humano; la cooperativa ha crecido en cuanto al uso de los servicios de T.I. por lo que esto fue necesario.

#### Implementación Normativa SUGEF 14-09

- El 2012 en lo que respecta a la Implementación de la Normativa SUGEF 14-09 ha sido un año clave ya que se dio inicio con la ejecución del Plan Preventivo Correctivo que se generó como resultado de la auditoría realizada en setiembre 2011.
- En total se completaron 43 actividades, lo que nos ha permitido obtener los siguientes beneficios: Mejorar los procesos de Planificación Estratégica de T.I., gestión de proyectos, alineación de la administración de riesgos de T.I. y del negocio, implementar el proceso de evaluación de riesgos de proveedores, definir los procedimientos de control interno de los proveedores, establecer nuevas medidas de seguridad de la información, administración de contratos con proveedores, establecer nuevas políticas para la adquisición de equipos, los cuales deben tener la capacidad de tolerancia a fallas, establecer los procedimientos de respaldo y recuperación de la información sensitiva de la cooperativa.
- Tenemos 64 actividades que se

encuentran en proceso de ejecución las cuales están enfocadas a la implementación del procedimiento de la Dirección Tecnológica, Gestión del proceso de presupuestación de T.I., Implementación de Instrumentos de gestión de costos y beneficios de T.I., Mejorar el nivel de la seguridad de la información, Establecer procedimientos de la medición y desempeño de los recursos de T.I. e Implementar de los procesos de Control Interno de T.I.



Colaboradores en nuevas instalaciones de T.I.

Tecnología de Información va más allá de mantener y soportar el servicio y los negocios de Coocique; también ha aportado en la dirección de las nuevas tecnologías y en soluciones que se desee adquirir para lograr una mayor eficiencia operacional y estratégica que contribuya con las mejoras en los procesos, como por ejemplo, el apoyo en la generación de la información crediticia que se envía mensualmente a la SUGEF, en el análisis de las herramientas para inteligencia de negocios, en temas relacionados con SINPE y en el análisis de cambio del CORE.



Data Center T.I.

## PERSPECTIVA INTERNA

### ¿Qué busca la perspectiva interna?

**Está orientada a optimizar los procesos que se desarrollan en la organización, siendo necesario mejorar los índices de eficiencia operativa, mantener nuestra normativa actualizada, estructura física y de seguridad que refleje bienestar y confianza, así como cumplir con los requerimientos de las entidades externas que nos supervisan.**

### Infraestructura

Uno de los proyectos de mayor trascendencia para Coocique ha sido la construcción de un edificio destinado única y exclusivamente para Tecnología de Información. La edificación se inició en el año 2011 y fue entregada en el año 2012. Esta ha sido una obra diseñada con mucho detenimiento y en la que participaron una gran cantidad de profesionales con amplios conocimientos en Tecnología, con el fin de ajustarla a la normativa que nos rige en la actualidad.

Al día de hoy existe gran satisfacción, porque consideramos que ese inmueble con todos sus equipos nos brinda una gran seguridad de la información. Dentro de lo resaltable tenemos: dos acometidas

eléctricas, dos plantas eléctricas, dos cableados de fibra óptica que vienen de distintos lugares, así como otros dispositivos que contribuyen a la continuidad del servicio y que la obra sea considerada como un Centro Tecnológico moderno.

Otro sueño hecho realidad para un gran número de asociados de la Región Este fue la construcción de la sucursal de Coocique en Aguas Zarcas de San Carlos, que inició en el año 2011 y culminó en el 2012.

Se trata de un edificio moderno, construido atendiendo todas las normas de seguridad y con algo totalmente innovador como es la primera autocaja de Coocique fuera de Ciudad Quesada.

Este edificio cuenta con parqueo y además con un salón para reuniones construido en la parte baja, el cual se hizo aprovechando el desnivel del terreno.

En el diseño se tomaron en cuenta algunos aspectos relacionados con la seguridad, dentro de los que se destacan un transfer para la recepción de las remesas, portones y cortinas de acero.

Se instaló además un cajero electrónico nuevo y se diseñaron jardines para darle mejor presentación a la edificación.

En el año 2012 también se adquirieron otros 3 cajeros electrónicos nuevos, para sustituir equipos muy viejos, que aunque todavía funcionaban, no cumplen con algunos requerimientos que se exigen hoy día. Estos equipos fueron instalados en las sucursales de Ciudad Quesada, Dos Pinos y Zarcero. Fue necesario para la instalación de los equipos nuevos, modificar totalmente los cubículos,

porque estos cajeros son de carga trasera. El cajero electrónico que estaba anteriormente en la sucursal de Aguas Zarcas se estará ubicando en Santa Rita de Río Cuarto.

Otra de las necesidades atendida al iniciar el año 2012 fue la remodelación de la sucursal de San José, la cual incluyó: arreglo del cielo raso, cambio de mobiliario, mejoramiento de la distribución interna, rotulación interna, cambio de aires acondicionados, pintura, mejoramiento de la red eléctrica, cambio de las redes de datos, ups, teléfonos, rampa y otros detalles. Al finalizar las obras quedamos satisfechos con los trabajos realizados.

También se han atendido algunas mejoras en la seguridad de varias sucursales que consisten en la instalación de verjas, cortinas, cámaras y construcción de bóvedas más seguras.

Además de todo lo indicado, se realizaron mejoras y se atendieron las necesidades de mantenimiento de los edificios de Coocique en lo correspondiente a pintura, techos, redes eléctricas y rótulos. Se tiene establecido un rol para mantener en buen estado de operación los aires acondicionados y todos los equipos necesarios para brindar un buen servicio de nuestros asociados.

Para seguridad de los bienes, asociados y clientes se mantienen al día y actualizadas diversas pólizas suscritas con el INS: vehículos, dinero en tránsito, responsabilidad civil, riesgos del trabajo, incendio, equipo electrónico y fidelidad de posiciones. También contamos con una póliza de atención médica inmediata, en caso de que alguna persona se accidente dentro de nuestras instalaciones.

Es importante mencionar que hemos estado valorando distintas opciones para llegar a implementar un proyecto de digitalización de documentos, el cual esperamos iniciar con el proceso de crédito. Se han escuchado propuestas, cotizaciones y se valoran otras opciones. Se tiene una comisión integrada por colaboradores de diferentes áreas con el fin de presentar una propuesta para comenzar a avanzar en este campo, principalmente con el fin de lograr objetivos de seguridad en la custodia de documentos, agilidad en los trámites de aprobación de créditos y de alguna forma disminuir el uso de papel, lo que contribuye a optimizar los espacios de almacenamiento y a proteger el medio ambiente.



Cajero Electrónico, Oficina Dos Pinos

Edificio Sucursal Aguas Zarcas



## Cumplimiento de la Ley 8204

Todas las entidades financieras fiscalizadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras SUGEF, están obligadas a cumplir con lo establecido por la Ley sobre Estupeficientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso No Autorizado, Actividades Conexas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, Ley 8204 y su Normativa.

Para cumplir con lo establecido en esta Ley, se cuenta con una unidad denominada Oficialía de Cumplimiento, encargada de velar por el acatamiento de los programas internos, mediante políticas y procedimientos para la debida diligencia en la aplicación de la Política Conozca a su Cliente y demás procesos, con el fin de evitar la introducción de capitales ilegítimos a la Cooperativa.

También se cuenta con un Comité de Cumplimiento, órgano de apoyo y vigilancia a la Oficialía de Cumplimiento, el cual se encarga de revisar las acciones relacionadas con el cumplimiento de los procedimientos implementados y tomar las medidas y acciones correctivas correspondientes.

Dentro de las labores más importantes realizadas en este sentido durante el periodo 2012 podemos citar:

- Revisión de expedientes de afiliación de los asociados, con el fin de verificar el cumplimiento de lo establecido.

- Actualización de datos personales y aplicación de la Política Conozca a su Cliente: Desde hace aproximadamente 3 años se está en un proceso continuo de actualización de datos y aplicación de la Política a todos nuestros asociados.

- Aplicación de los reportes sobre operaciones únicas y múltiples a los asociados al realizar transacciones iguales o mayores a los \$10.000 o su equivalente en colones.

- Capacitación anual a Colaboradores y Directores de la Cooperativa: Se imparten temas relacionados con lavado de dinero, la Ley 8204 y su normativa. Los oficiales de cumplimiento reciben capacitación externa, mediante la asistencia a seminarios o charlas.

- Presentar recomendaciones al Comité de Cumplimiento para el establecimiento de controles y procedimientos para mitigar el riesgo de legitimar capitales, además de sistemas de evaluación y manejo de riesgos.

- Aplicación de la Política Conozca a su Colaborador: Se aplica a todos los funcionarios de la cooperativa con el fin de contar con el personal idóneo.

- Se confeccionó e implementó una metodología para la calificación de riesgo de los asociados, misma que nos permitirá un mejor monitoreo para evitar la introducción de capitales ilegales a la cooperativa.

- Adicionalmente se está desarrollando una herramienta para el envío de un nuevo ingresador XML a la SUGEF con información sobre el nivel de riesgo interno.



- Se creó una herramienta de control y clasificación para mejorar el conocimiento que se tiene del asociado y cliente.

Es importante mencionar que una de las principales tareas durante el periodo 2012, y que además es uno de los requisitos principales que todo asociado a la cooperativa debe cumplir, según está establecido en nuestra normativa y en la Ley 8204, es el contar con la Política Conozca a su Cliente debidamente actualizada, lo cual nos permite conocer a nuestros asociados, evitando así la penetración de capitales ilegítimos a la Cooperativa. Por otra parte, de no cumplir con la debida actualización, CooCique se puede ver expuesta a sanciones económicas sobre su patrimonio y a la pérdida de imagen ante los entes reguladores.

Constantemente se realizan grandes esfuerzos por mejorar los procesos existentes y cumplir a cabalidad lo que establece la Ley 8204, protegiendo a la cooperativa de ser utilizada para fines ilícitos.

## Investigación y Seguridad

Durante el 2012 la unidad de Investigación y Seguridad, además de la seguridad física, asumió tareas relacionadas con seguridad de la información como parte del cumplimiento de la Normativa SUGEF 14-09, de manera que se tengan nuevas herramientas para la detección de incidentes y se fortalezca la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información interna



Centro de Monitoreo, Oficinas Centrales

Los proyectos en desarrollo contribuirán en el establecimiento de una política y medidas integrales de Gestión de la Seguridad Tecnológica.

El plan de inversiones de mejora a los sistemas de seguridad física permitió avanzar en el estándar de seguridad que se tiene proyectado para todas las sucursales en los años siguientes. De la misma manera el programa de mantenimiento preventivo y el correctivo se llevó a cabo oportunamente, garantizando servicios de seguridad y monitoreo eficientes, por lo que consideramos que el nivel de avance y calidad de seguridad alcanzado es alto, lo que ha inhibido acciones delictivas contra la organización.

Para mejorar la comunicación y manejo de potenciales amenazas, se participa en reuniones junto a representantes de la seguridad de diferentes Cooperativas. El

intercambio brinda entre otros beneficios, la obtención de información actualizada sobre riesgos potenciales y retroalimentación sobre eventos que no salen a la luz pública, pero que son importantes en la lucha contra la delincuencia enfocada en las entidades financieras.

El personal de seguridad fue capacitado en el manejo de armas, defensa personal y criterios de acción en caso de situaciones de peligro que ameriten su intervención en salvaguarda de la integridad de asociados y colaboradores.

Durante el año se llevó a cabo una revisión de procedimientos de seguridad electrónicos en las diferentes sucursales, de donde se obtuvieron resultados satisfactorios y algunas oportunidades de mejora que fueron remitidas a cada responsable.

En el 50% de las cajas fuertes se realizó una importante inversión en dispositivos de apertura que fortalecerán los procesos de control y manejo que se realizan en esas áreas de trabajo tan sensitivas, lo cual es un elemento fundamental en nuestro plan de seguridad organizacional.

En el tercer trimestre del año se amplió la red de video de Oficinas Centrales con un equipo especializado que permitirá además cubrir en forma inalámbrica la oficina que se tiene en la Municipalidad de San Carlos, así como el cajero electrónico ubicado en la Empresa Dos Pinos de Ciudad Quesada.

Los proyectos de seguridad que se están desarrollando con el apoyo del Equipo de Implementación de la normativa SUGEF 14-09 están orientados a procesos de control contenidos en el marco de referencia COBIT, utilizado por SUGEF para valorar los avances de las entidades financieras en la nueva cultura de tecnología de la información establecida.

Actualmente se desarrolla un nuevo sistema de administración de usuarios internos que permitirá automatizar y controlar en forma rápida y precisa los alcances tecnológicos de cada colaborador, con lo cual se eliminarán procesos que requieren la intervención constante del personal de Informática, quienes podrán destinar ese tiempo a otras labores de desarrollo o soporte.

De la misma manera se mejorará la eficiencia en el control, ya que será el personal de Seguridad Tecnológica, los dueños de los diferentes procesos y la Unidad de Desarrollo Humano, quienes intervendrán en el control y mantenimiento de los accesos a la información por parte de cada colaborador de la Cooperativa.

La meta de los siguientes años es completar los procesos tecnológicos establecidos por SUGEF, de manera que la Cooperativa cuente con controles de seguridad de la información menos complejos y más efectivos.

## SUBSIDIARIAS

### Fideicomisos Coocique, Fiacocique

#### Patrimonios administrados de calidad y bajo riesgo.

El decrecimiento de patrimonios administrados para el año 2012 fue de 20.5% de acuerdo a lo que estaba planificado, pues estamos en proceso de depuración del negocio fiduciarios de alto costo operativo, de mayor riesgo y de rendimiento bajo. Proceso que aún no ha terminado, también se considero los contratos que sean complementarios o no al negocio principal de la cooperativa a fin de no tener en dos empresas del grupo operaciones semejantes.

Año	Patrimonio Fideicometido
2009	33.816.306
2010	40.594.771
2011	45.274.450
2012	38.183.287

Fiacocique tiene posicionamiento en el sector cooperativo para la administración de fideicomisos de garantía, cuyo fideicomisario es INFOCOOP. La figura es de utilidad para los entes acreedores; no obstante, no hemos logrado que bancos públicos o Banco Popular, nos acepten como fiduciario, lo cual incrementaría nuestra participación en el sector financiero nacional como fiduciario.

Se ha alcanzado una gran mejora tecnológica, lo que nos permite ampliar la capacidad de administración y tener un mejor control de los contratos. Igualmente durante el año se dio continuidad a la Administración de los Fideicomisos de Inversión especialmente a los asociados al programa de Coocique Nueva Generación, con visión de largo plazo para educación superior.

La utilidad, después de impuestos de esta subsidiaria es de ₡6.118.389, lo que equivale a un rendimiento de 15.22% al aporte de capital realizado por Coocique.

El fideicomiso es una figura jurídica muy versátil y eficaz, que cada vez es mejor entendida y aceptada por las personas para manejar garantías e inversiones, por lo que consideramos que representa un complemento al desarrollo de la organización y una facilidad para nuestros asociados.

### Inmobiliaria Coocique

#### Administración eficiente de activos fijos.

Inmobiliaria Coocique es propietaria y dueña de una cantidad relevante de bienes muebles e inmuebles que utiliza Coocique en su funcionamiento normal. En el 2012, con un empréstito del Banco Popular

la Inmobiliaria compró los edificios de: Guatuso, Fortuna, Zarcero, Santa Rosa y Cutris a Coocique a precio de mercado valorado por profesional independiente.

Adicionalmente, la Inmobiliaria es la dueña del edificio de San Ramón, el de Venecia y el de Aguas Zarcas y es dueña de un lote en Pital, donde se planea reubicar la sucursal y de un lote en Santa Clara, con visión de futuro. La Inmobiliaria es dueña y alquila a Coocique la flotilla de cinco vehículos de uso de la organización, así como de 27 equipos multifuncionales de impresión, fotocopiado y escaneado

Inmobiliaria COOCIQUE refleja un resultado del periodo de ₡7.063.774, antes de impuestos. Este año hemos pagado tasas de interés mayores, lo cual afectó el resultado proyectado; sin embargo, es relevante resaltar la compra de edificios a Coocique, lo cual le disminuye su activo improductivo y generó contablemente una ganancia por ₡381.820.912,81 por utilidades acumuladas de ejercicios anteriores. Asimismo, el objetivo fundamental de la Inmobiliaria es proveer bienes muebles e inmuebles a Coocique de la forma más eficiente posible, por lo que nos atañe en este momento ajustarnos a cubrir adecuadamente las obligaciones, con alquileres al precio menor posible, por cuanto es claro que la inversión permanente de Coocique para contar con buenos edificios, por medio de la Inmobiliaria es difícil de rentabilizar en el corto plazo.



Luis Ricardo Quirós González  
Auditor Interno-C.P.A.

## AUDITORÍA INTERNA

En cumplimiento de nuestra función y atendiendo los requerimientos de la organización, durante el periodo 2012 se emitieron 110 informes de auditoría. Estos informes son producto de la ejecución del Plan de Trabajo aprobado por el Comité de Auditoría mediante el Acta 108 del 25 de enero del 2012, y ratificado por el Consejo de Administración por medio del acuerdo 15 del Acta 1962 del 23 de febrero del 2012.

Durante todo el periodo se presentaron informes de cumplimiento trimestrales ante el Comité de Auditoría, adicionalmente se informó sobre la ejecución del presupuesto asignado y la participación en otras actividades como capacitaciones y reuniones.

Nuestro Plan Anual de Revisiones incorpora auditorías a las tres empresas que conforman el Grupo Coocique: Coocique R.L., Inmobiliaria Coocique S.A. y Fideicomisos Coocique S.A.. Este plan se define a partir de la determinación de un "Universo Auditable" que incluye todas las actividades que desarrolla la entidad. De acuerdo con los recursos asignados y una calificación de áreas por medio de una metodología interna se definen las áreas a auditar por periodo.

Las recomendaciones emitidas se pueden clasificar para identificar áreas de mayor importancia o con mayor atención, producto del tamaño de la empresa, cantidad de departamentos a cargo o nivel de riesgo, según las siguientes categorías:

NIVEL DE RIESGO	
Riesgo	Cantidad
Alto	54
Medio	348
Bajo	19
<b>TOTAL</b>	<b>421</b>

ESTADO DE RECOMENDACIONES	
Emitidas	421
Pendientes de respuesta	89
En periodo de respuesta	79

Además de los informes dirigidos a áreas operativas de la organización se emitieron informes por requerimiento de la Superintendencia General de Entidades Financieras y del Banco Hipotecario de la Vivienda.

Los estudios de auditoría se agrupan

por sus características en tipos de estudio y la programación de los mismos se hace dependiendo de las necesidades de revisión existentes para cada año.

En el cuadro siguiente se muestra un resumen de los estudios o revisiones realizados por cada tipo de auditoría y el tiempo invertido en la ejecución de los mismos.

Tipo Auditoría	Cantidad de Revisiones	Días Auditor
Arqueos de fondos y valores	18	214
Auditoría de Sistemas	3	13
Auditoría en Línea	24	99
Auditorías Financieras	23	300
Auditorías Operativas	9	102
Revisiones Especiales	4	85
Revisiones Específicas	17	278
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>1.091</b>

Es importante aclarar que la información del cuadro anterior corresponde a los programas de auditoría desarrollados en el periodo y que existen casos en los cuales sobre un mismo programa se emiten varios informes con recomendaciones o bien, no

se emite un informe porque no se determinan situaciones que requieran ser comunicadas a la administración. Algunos de estos estudios corresponden a programas de revisión anuales como Auditoría en Línea, el cual durante todo el año y a través de un programa específico se monitorean los registros en la base de datos y se crean informes solamente cuando se determinan inconsistencias o debilidades.

Cabe mencionar que el tiempo invertido en Auditoría de Sistemas obedece al proceso de coordinación de estas revisiones, debido a que estas se están realizando por medio de contratación externa.

Además de lo indicado anteriormente, se incluyen tareas propias de la Auditoría Interna como: Participación en reuniones de Cuerpos Directivos y Comités, Calificación de respuestas de informes, Supervisión de las rifas de incentivo al Capital Social, Capacitaciones dadas y recibidas, Consultoría y Asesoría a las demás áreas de la organización, Tabulación y análisis de informes internos de la organización y los Procesos de Planeación y seguimiento de Auditoría, en estas actividades se invirtieron 322 días auditor.

El tiempo invertido en reuniones periódicas y revisión o preparación de información necesaria para las mismas se detalla de la siguiente manera:

REUNIONES 2012	Días Auditor
Consejo de Administración	36
Comité de Auditoría	14
Comité de Vigilancia	14
Comisión de Jurídicos	5
Comité de Cumplimiento	1
Comisión de Seguridad	0.5
Atención de Auditorías Externas	4
Tribunal Electoral	1
Asamblea Anual de Delegados	8
<b>Total</b>	<b>83.5</b>

Adicional a lo anterior, se realizaron las siguientes actividades:

- Se efectuó la revisión detallada y refrendo de información que se remite hacia lo externo de la Cooperativa, incluyendo los diversos informes que deben enviarse periódicamente a:
  - Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)
  - Banco Central de Costa Rica

- Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI)
  - Instituto Nacional de Fomento de Cooperativas (INFOCOOP)
  - Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE)
  - Banco Crédito Agrícola de Cartago (BANCRÉDITO)
  - Banco Popular y de Desarrollo Comunal
  - Banco Improsa S. A.
- Se atendió a los auditores e inspectores de Auditoría Externa, Despacho Carvajal y Colegiados, Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI) y la Superintendencia General de Entidades Financieras SUGEF.
  - Se participó en las actividades de inducción de nuevos colaboradores de la Cooperativa, impartiendo una pequeña charla sobre las funciones de la Auditoría Interna, los tipos de auditoría y evacuando dudas de los nuevos compañeros.
  - Todo el personal de Auditoría Interna, completó la capacitación en Normas Internacionales de Auditoría, impartida por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, por lo que 3 miembros se certificaron a nivel nacional en NIA's con la aprobación del respectivo examen de acreditación.
  - Personal de Auditoría Interna, participó en actividades de Responsabilidad Social realizadas por la Cooperativa.

El trabajo de supervisión que realiza esta Auditoría Interna puede analizarse en función de la cantidad de auditores relacionada con la cantidad de activos, patrimonio, sucursales o unidades y colaboradores que integran a nuestra cooperativa:

PERIODOS	2009	2010	2011	2012
<b>Auditores</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>6.75*</b>	<b>6</b>
Activos Totales	76,489,747,176	88,720,915,224	102,465,802,371	113,130,709,219
Activos por auditor	10,927,106,739	12,674,416,460	15,180,118,869	18,855,118,203
Patrimonio	10,938,111,877	12,744,131,720	15,414,443,142	17,413,342,679
Patrimonio por auditor	1,562,587,411	1,820,590,245	2,283,621,206	2,902,223,780
Sucursales / Departamentos	54	54	51	51
Sucursales / Depart. por auditor	7.71	7.71	7.56	8.50
Colaboradores	278	290	305	311
Colaboradores por auditor	39.71	41.43	45.19	51.83

\* Se considera 6.75 auditores debido a que en el mes de octubre 2011, un auditor se trasladó a una unidad administrativa

Finalmente agradecer la confianza depositada en nuestra función y reafirmar el compromiso de Su Auditoría Interna por continuar dando el mayor esfuerzo para atender las obligaciones y compromisos definidos por el Estatuto Social y el Consejo de Administración, en la salvaguarda de los intereses de todos los asociados y asociadas de la cooperativa.

INFORME

# Comité de Vigilancia





De izquierda a derecha  
Alexander Villegas Rojas  
Paul Vinicio Vargas Torres  
Marcos Arce Cerdas

## Comité de Vigilancia

**Delegados y delegadas, reciban un cordial saludo de parte de este comité. Su participación en la XLIV Asamblea Anual de Delegados demuestra su compromiso para con la Cooperativa pues nos reunimos para conocer sobre el proceder y actuaciones de quienes dirigen y controlan esta gran empresa.**

Tal y como lo establecen el artículo 80 de nuestro Estatuto y el artículo 49 de la Ley de Asociaciones Cooperativas, procedemos a presentar a esta Asamblea el informe de labores desarrollado por este comité durante el año que terminó el 31 de diciembre 2012.

Como Comité de Vigilancia realizamos 25 sesiones de trabajo, 11 actividades entre giras a sucursales, asambleas, capacitaciones, pasantías. Participamos en promedio del 97% de las sesiones del Consejo de Administración y de las Subsidiarias, así como en 39 sesiones de comisiones, (Comisión de Jurídicos, Comisión de Gestión, Comité de Auditoría, Comité de Riesgos, Comité de Cumplimiento), entre otras actividades organizadas por la administración. Creemos de especial importancia nuestra participación en sesiones de Consejo y Comisiones ya que nuestra intervención se vuelve más oportuna además de facilitar el trabajo del Comité porque de lo contrario estaríamos solicitando información a la Gerencia General y al Consejo de Administración, procedimiento que retrasaría el accionar de estas dependencias. Siempre hemos destacado los diálogos directos con los administradores de sucursales que realizamos en nuestras giras, esto nos permite conocer el ambiente en que estamos desarrollando las actividades propias de la Cooperativa, claro está, sin que esto represente una coadministración, función que procuramos nunca ejercer.

Dentro de las revisiones al marco regulatorio establecido, hemos revisado la Ley de Asociaciones Cooperativas, el Estatuto Social, el Reglamento de Ética, el Reglamento del Tribunal Electoral, el Manual para la Contratación Administrativa, entre otros.

Como parte de la visión de mundo y de cara a la celebración del 50 aniversario, participamos en tres eventos internacionales realizados en Panamá, Colombia y México, donde pudimos ver y analizar nuevos conceptos sobre el trabajo de fiscalización de otros modelos cooperativos.



## INTEGRACIÓN:

El 29 de marzo del 2012 en el acta # 347, y luego de pasada la Asamblea Anual de Delegados de nuestra cooperativa, en sesión ordinaria del Comité de Vigilancia, procedimos a realizar la integración quedando de la siguiente manera:

Presidente:

Lic. Alexander Villegas Rojas

Vice – presidente:

Lic. Paul Vinicio Vargas Torres

Secretario:

Lic. Marcos Arce Cerdas

Visión:

Ser un órgano fiscalizador de todas las operaciones económicas, financieras y administrativas realizadas por los distintos órganos que participan en la administración de COOCIQUE R.L. y sus subsidiarias.

Misión:

Vigilar que COOCIQUE R.L. y sus subsidiarias funcione conforme sus fines y propósitos, procurando que las actuaciones de sus órganos, directores y colaboradores se ajusten a las leyes, el Estatuto Social, la normativa interna y externa vigentes; de los entes supervisores y las resoluciones de la Asamblea de Delegados.

## OBJETIVOS DEL AÑO

No cabe duda que las nuevas tendencias de fiscalización nos exigen virar un poco más hacia los riesgos asociados con el negocio, sin dejar de lado la comparación de las actuaciones de la administración y cuerpos directivos de la cooperativa contra los criterios establecidos en el conjunto de normativa que rige nuestro sector; en el año que recién terminó procuramos un análisis más profundo de los temas asociados.

Para lograr el cometido, este comité actuó mediante un plan de trabajo que obedece a la visión y misión que nos hemos propuesto y que a continuación hacemos de su conocimiento:

## PLAN DE TRABAJO Y SUS ACTIVIDADES

Para el logro de los objetivos planteados, este comité trabajó mediante la ejecución de un plan de trabajo que a continuación describimos de manera general:

### 1. VIGILAR QUE COOCIQUE, R.L. FUNCIONE CONFORME A SUS FINES Y PROPÓSITOS

El Comité de Vigilancia de sus sesiones de trabajo desarrolló una serie de actividades que nos permitieron abordar éste objetivo con profundidad.

Estudiamos y velamos por la aplicación de la Ley de Asociaciones Cooperativas, Estatuto de Coocique R, L, reglamentos internos vigentes y la normativa externa SUGEF, hicimos las observaciones que correspondían, al Consejo de Administración, Gerencia y Asamblea de Delegados. Además, monitoreamos la existencia de las personerías jurídicas y sus vigencias.

Analizamos el comportamiento de los indicadores establecidos por SUGEF mediante la revisión mensual de la ficha de Camels, siendo de especial interés y seguimiento el indicador de morosidad.

Nuestra participación en comisiones de trabajo (Comisión de Jurídicos, Comité de Gestión, Comité de Auditoría, Comité de Riesgos, Comité de Cumplimiento) nos permitió conocer de primera mano los principales proyectos en que incurrió la cooperativa, como construcción del edificio T.I., finalización de la construcción del edificio de Aguas Zarcas, compra de terreno para Pital, estudio de pre factibilidad de una oficina en Heredia, entre otros.

Velamos por el cumplimiento de la normativa específica de Riesgos, Control Interno, enriquecimiento ilícito, legitimación de capitales, normas de Calidad, que afecta la operación del grupo en materia legal.

La revisión de las actas de Asambleas, Consejo de Administración, diferentes Comités y de las Subsidiarias nos permite indicar que al 31 de diciembre se encuentren al día.

## **2. SER UN ÓRGANO INDEPENDIENTE, CON AUTONOMÍA Y SOBERANÍA DE CRITERIO**

Hemos mantenido una independencia funcional y de criterio que redundará en el buen actuar del Comité de Vigilancia. Hemos trabajado en equipo efectuando por lo menos dos reuniones ordinarias por mes y reuniones extraordinarias cuando sea necesario.

Para lograr emitir criterios consensuados, realizamos procesos de análisis profundos sobre los temas en discusión.

## **3. EVITAR ASUMIR FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN**

Nuestro trabajo se enfocó en mantener una actitud vigilante pero respetuosa a las funciones administrativas. Logramos mantener además una actitud crítica y firme, pero de respeto, en relación con las decisiones de Cuerpos Directivos y Comités Auxiliares.

## **4. SERVIR DE INSTANCIA CANALIZADORA DE LAS INQUIETUDES DE DELEGADOS, COMITÉS AUXILIARES Y ASOCIADOS**

Dimos seguimiento al trabajo de Comités Auxiliares principalmente revisando las actas respectivas, asistiendo a reuniones o Asambleas Regionales y Pre-Asambleas de Delegados nos permitió comunicar a la mayor brevedad las quejas, sugerencias y propuestas, ante las instancias correspondientes.

Este comité ha procurado contar con capacidad de respuesta oportuna ante denuncias y/o eventualidades, investigando y tramitando ante quien corresponda la información requerida para su debida resolución,

participando responsable y eficientemente en relación con los temas discutidos.

## 5. FISCALIZAR LA CORRECTA EJECUCIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO Y EL PRESUPUESTO DEL GRUPO COOCIQUE, R.L.

En este periodo además de participar activamente en el cumplimiento del plan estratégico, también participamos en las actividades de planificación de plan estratégico de la Cooperativa para el 2015.

Trimestralmente participamos en las discusiones que se desarrollan en el Consejo de Administración en atención al cumplimiento del presupuesto, cuando hemos considerado oportuno hemos hecho las observaciones pertinentes a la Gerencia.

Solicitamos a la Auditoría Interna el seguimiento en determinados asuntos lo que nos permitió también fiscalizar la correcta ejecución y cumplimiento del plan estratégico y presupuesto del grupo COOCIQUE.

## 6. PARTICIPAR EN EQUIPO CON LA AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA PARA CUMPLIR NUESTRAS FUNCIONES

Una de las herramientas más importantes de este Comité de Vigilancia es la coordinación y el trabajo en equipo que se realiza con la Auditoría Interna.

Hemos dado seguimiento a las investigaciones realizadas

por la Auditoría Interna, a las recomendaciones emanadas hacia la administración y a las respuestas de la Administración, hemos insistido en el cumplimiento de los tiempos de respuesta según los procedimientos administrativos.

Un miembro de Comité de Vigilancia participa en las sesiones del Comité de Auditoría, donde contamos de primera mano con los resultados de las evaluaciones de control interno que desarrolla la Auditoría y su trabajo de investigación y hemos avalado como comité todas las recomendaciones dadas por esta unidad.

Revisamos los resultados de la gestión de la Auditoría Externa analizando las Cartas de Gerencia, así como las respuestas de la administración, cabe aclarar que a la fecha de elaboración de este informe, no se ha recibido la última Carta de Gerencia emitida por los auditores; sin embargo, de las anteriores cartas este comité no encontró algún asunto relevante que deba exponerse ante esta asamblea.

## 7. VIGILAR LOS PROCESOS DE EXPANSIÓN DE COOCIQUE R.L.

Sigue siendo la página transaccional la que experimenta mayor crecimiento y hemos visto con buenos ojos las inversiones que se desarrollan en ella para que sea cada vez mejor.

La finalización de la obra del Edificio de TI, aporta gran seguridad a nuestra plataforma tecnológica y estuvimos dando seguimiento al proceso.

Para este año se inauguró el nuevo edificio de la sucursal de

Aguas Zarcas y estuvimos dando seguimiento. No obstante, éste comité tiene previsto en los casos necesarios:

1. Participar como observadores en los diferentes proyectos para la apertura de nuevas sucursales.
2. Velar por que los proyectos de expansión del Grupo Coocique, R.L. se realicen con su debida planificación.
3. Participar en las reuniones con el Consejo de Administración y la Gerencia General, para tratar los asuntos relativos a proyectos de expansión.

Nuestra empresa Inmobiliaria Coocique S.A. empresa perteneciente al Grupo Coocique, sigue experimentando un crecimiento importante con la construcción de nuevas sucursales y la compra de aquellas que pertenecían a la Cooperativa, generando flujos de efectivo muy importantes para seguir por la senda del crecimiento de la casa matriz, nuevos lotes para futuros edificios, así como la compra de otros activos tales como vehículos.

Para lograr darle seguimiento a las empresas subsidiarias, hemos estado presentes en todas las sesiones de Junta Directiva que se desarrollaron durante el año 2012.

## 8. RENDIR LOS INFORMES NECESARIOS ANTE LA ASAMBLEA ANUAL ORDINARIA DE COOCIQUE, R.L.

1. Realizamos el informe anual, para la Asamblea Anual ordinaria, de las actividades y resoluciones de este Comité durante el periodo 2012.

2. Rendimos informes especiales o extraordinarios que fueren necesarios para el Consejo de Administración.

3. Revisamos la lista de expulsados según lo establecido en el artículo 81 inciso h, del Estatuto Social de COOCIQUE, R.L. para presentarla en la Asamblea de Marzo 2013.

### 9. CAPACITARSE CONSTANTEMENTE EN TEMAS COOPERATIVOS Y AFINES

Recibimos capacitación puntual en temas de alineamiento de los planes y proyectos, en la Ley 8204, planeamiento estratégico, además aprovechamos giras internacionales a las que fuimos invitados.

Cada miembro del comité procuró también actualizarse y mejorar su currículo profesional en función de nuestras obligaciones para con la cooperativa.

### 10. DAR SEGUIMIENTO A LOS PROGRAMAS ESPECIALES EN QUE SE INVOLUCRE LA ADMINISTRACIÓN Y QUE NO SON PARTE DEL PLAN ESTRATÉGICO

Hemos sido revisores de que los nuevos proyectos que no estaban en el Plan Estratégico, sean proyectos viables y que sobretodo no sean asuntos que se contrapongan no sólo a los intereses de la institución sino también a la legislación vigente, o que los mismos presenten algún grado de exposición para la Cooperativa o sus subsidiarias.

## CONTROLES DE ASISTENCIA A SESIONES Y COMISIONES

Los cuadros al final del informe, muestran la asistencia de los diferentes miembros de los cuerpos directivos a actividades propias de sus puestos tales como sesiones ordinarias y extraordinarias, reuniones, representaciones oficiales, asambleas y similares.

Se hace la observación de que la asistencia a las sesiones ordinarias y extraordinarias de cada comité es de carácter obligatorio y que la asistencia a las restantes reuniones o a actividades es opcional.

## HECHOS RELEVANTES

Este periodo se caracterizó por hechos que nos mantuvieron ocupados más tiempo del planificado.

La investigación de un director por conflicto de interés que finaliza con la resolución apegada a lo establecido en el artículo 55 de la Ley de Asociaciones Cooperativas.

Seguimos paso a paso el tema de APROMECA, en donde mantenemos nuestra posición de que la Cooperativa no debe incurrir en erogaciones o pérdidas en el proceso de liquidación y venta de los Bienes Adjudicados, pues en principio fueron

garantías solidarias, de manera que su liquidación o venta debe permitir cubrir efectivamente los montos por los que respondían, más cualquier gasto en que la Cooperativa haya incurrido por el no pago de esas obligaciones.

Dimos seguimiento a las recomendaciones emitidas por la Superintendencia General de Entidades Financieras sobre los temas que para ellos era de importancia fortalecer.

Mantuvimos una posición firme en el proceso de liquidación de Fideicomiso Fondo de Desarrollo.

Participamos activamente en la revisión del Estatuto Social y del Reglamento del Tribunal Electoral.

podemos comunicar a nuestros asociados con una razonabilidad muy alta, que en nuestro criterio lo actuado por nuestros cuerpos directivos y la Gerencia General de la cooperativa se apega sustancialmente a los criterios establecidos en las leyes vigentes, estatuto y normativas internas y externas.

Definitivamente el control de los principales riesgos tales como los de tasas de interés, de tipo de cambio, legales, de imagen, entre otros han sido evaluados y manejados de manera responsable, lo cual nos permite tener la satisfacción del deber cumplido y asumido como compromiso con ustedes en las Asambleas anteriores.

¡Gracias a Dios por la posibilidad de haberle servido a esta gran institución y a ustedes por la confianza depositada en nuestro Comité!

## CONCLUSIONES

El periodo terminado en diciembre del 2012 presentó comportamientos económicos y de mercado muy parecidos a los años comprendidos dentro de la "Recesión Económica Mundial" que venimos experimentando desde hace ya casi cinco años.

Tal y como lo hemos venido planteando, no son épocas para dejar de lado el control de las empresas, sino para virar hacia sistemas que nos permitan evaluar con mucha más profundidad y asertividad los riesgos asociados al negocio, de manera que podamos apostar al desarrollo con equilibrio.

En nuestro comité hemos realizado todas las actividades planteadas en el plan estratégico, de manera que

**MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN A SESIONES, SUBSIDIARIAS Y COMISIONES TÉCNICAS, DE ENERO 2012 A DICIEMBRE 2012, ABARCANDO DE LA SESIÓN 1957 HASTA LA 2000. Y OTRAS ACTIVIDADES DE REPRESENTACIÓN, CAPACITACIÓN, PASANTÍAS, GIRAS, PREASAMBLEAS Y ASAMBLEA.**

Directores	Convocatoria	Asistencia	Ausencias Justificadas	% de Participación	Riesgos	Tecnología	Jurídicos	Cumplimiento	Auditoría	Gestión	Total	Asistencia	Ausencias Justificadas	% Participación	Otras actividades	Total Asistencia Actividades
Edgardo Raya Gamboa	44	44	0	100%	-		13		10		23	23	0	100%	19	114
Jorge Mario Elizondo Solís	44	42	2	95%	12		13				25	25	0	100%	5	100
Juan Félix Acuña Blanco	32	31	0	97%			10			7	17	17	0	100%	4	73
Gerardo Enrique Jiménez Castro	32	32	0	100%				8		8	16	16	0	100%	2	73
Iliana González Cordero	44	42	2	95%	9	8			3	3	23	23	0	100%	3	104
Alba María González Soto	44	44	0	100%	3			8		11	22	22	0	100%	8	107
Keilor Soto Chavarria	39	38	6	97%		7			11	2	20	20	0	100%	2	87
Raúl Salas González *	12	12	0	100%		3		3			6	6	0	100%	1	26
Joaquín Hernández Rojas *	12	11	1	92%		3		3			6	6	0	100%	1	25

\*Director Saliente

**MIEMBROS DEL COMITÉ DE VIGILANCIA A SESIONES, SESIONES DE CONSEJO, SUBSIDIARIAS Y COMISIONES TÉCNICAS, DE ENERO 2012 A DICIEMBRE 2012, ABARCANDO DE LA SESIÓN 339 HASTA LA 363. Y OTRAS ACTIVIDADES DE REPRESENTACIÓN, CAPACITACIÓN, PASANTÍAS, GIRAS, PREASAMBLEAS Y ASAMBLEA.**

Directores	Convocatoria	Asistencia	Ausencias Justificadas	% de Cumplimiento	Consejo y Subsidi.	Asistencia	Ausencias Justificadas	% de Cumplimiento	Riesgos	Tecnología	Jurídicos	Cumplimiento	Auditoría	Gestión	Otras Actividades	Total	Total Actividades
Alexander Villegas Rojas	25	25	0	100%	70	69	4	99%	9				10		12	31	125
Marcos Arce Cerdas	25	23	2	92%	70	67	4	96%			6				11	12	107
Paúl Vargas Torres	25	25	0	100%	70	68	4	97%				7		7	11	25	118

**MIEMBROS DEL COMITÉ DE EDUCACIÓN A SESIONES, DE ENERO 2012 A DICIEMBRE 2012, ABARCANDO DE LA SESIÓN 1126 HASTA LA 1164. Y OTRAS ACTIVIDADES DE REPRESENTACIÓN, CAPACITACIÓN, PASANTÍAS, GIRAS, PREASAMBLEAS Y ASAMBLEA.**

Directores	Convocatoria	Ausencias	Asistencia	% Participación	Otras Actividades	Total Actividades
José Antonio Miranda Araya	38	1	37	97%	38	75
Alexander Contreras Rojas	38	0	38	100%	43	81
Julieta Rojas Chaves	27	0	27	100%	32	59
Irene Murillo Arroyo	27	2	25	93%	42	67
Libia Porras Murillo	27	0	27	100%	31	58
William Ramírez Rodríguez *	11	0	11	100%	4	15
Laudencio Huertas Rojas *	11	3	8	73%	0	8
Linneth Bustos Hernández *	11	1	10	91%	3	13

\* Director saliente

**MIEMBROS DEL TRIBUNAL ELECTORAL A SESIONES, DE ENERO 2012 A DICIEMBRE 2012, ABARCANDO DE LA SESIÓN 353 HASTA LA 384. Y OTRAS ACTIVIDADES DE REPRESENTACIÓN, CAPACITACIÓN, PASANTÍAS, GIRAS, PREASAMBLEAS Y ASAMBLEA.**

Directores	Convocatoria	Asistencia	Ausencias Just.	% Participación	Otras Actividades	Total Actividades
Walter Hernández Gómez	19	19	0	100%	21	40
Teresa Hidalgo Salazar	32	31	1	97%	23	54
Maria Teresa Hidalgo	32	29	3	91%	22	51
Luz Aida Jiménez Chacón	32	31	1	97%	22	53
Juan Carlos Quiroz Vargas	32	6	26	19%	0	6
Herbert Alfaro Alpizar *	14	11	3	79%	0	11

\* Director saliente

INFORME

# Comité de Educación y Bienestar Social







De izquierda a derecha:  
Jose Miranda, Alexander Contreras,  
Libia Porras, Julieta Rojas e Irene Murillo.

## Comité de Educación y Bienestar Social

Al finalizar el período de trabajo, con sumo agrado y satisfacción, se hace entrega a ustedes señores delegados y señoras delegadas de COOCIQUE R.L. este resumen de la labor del año 2012.

Una vez efectuada la Asamblea Anual, se realizó la sesión de integración del Comité de Educación y Bienestar Social (CEBS), el cual quedó conformado de la siguiente manera:

Presidente:  
José Antonio Miranda Araya

Vicepresidente:  
Alexander Contreras Rojas

Secretaria:  
Julieta Rojas Chaves

Vocal 1:  
Irene Murillo Arroyo

Vocal 2:  
Libia Porras Murillo



Proyecto Puntos Ecológicos en Centros Educativos con Programas de reciclaje



Firma de renovación del compromiso con Coocique. Talleres de Capacitación de Delegados.

Durante el año se realizaron 38 sesiones ordinarias en las que se planificó y organizó el trabajo, se aprobaron subsidios, se recibieron visitas relacionadas con el quehacer del CEBS y se tomaron los acuerdos necesarios para que se fueran desarrollando las diferentes actividades, todo esto con la colaboración del Consejo de Administración, Gerencia General, colaboradores y colaboradoras, quienes realizaron un aporte fundamental para que la labor de este año fuera exitosa.

#### SESIONES REALIZADAS EN EL 2012 Y ASISTENCIA DE SUS MIEMBROS

MIEMBRO	ASISTENCIA	AUSENCIAS JUSTIFICADAS
Jose Miranda	37	1
Alexander Contreras	38	0
Julieta Rojas	27*	0
Irene Murillo	25*	2
Libia Porras	27*	0

Además de las sesiones, se participó en 89 actividades, comunales, capacitaciones, Asambleas Regionales, entre otras; como se detalla a continuación.

#### ASISTENCIA A OTRAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL COMITÉ DE EDUCACIÓN Y CON LA COOPERATIVA, TALES COMO: ASAMBLEAS, CAPACITACIONES, REUNIONES, REPRESENTACIONES Y PASANTÍAS

MIEMBRO	ASISTENCIA
Jose Miranda	38
Alexander Contreras	43
Julieta Rojas	32*
Irene Murillo	42*
Libia Porras	31*

\* Contabilizadas a partir del 01 de abril, fecha en que ingresaron al CEBS.

## BIENESTAR SOCIAL

En cada una de las sesiones se dedicó tiempo a estudiar, aprobar o rechazar las solicitudes de subsidios que los asociados y asociadas presentaron.

En total se aprobaron 2887 subsidios, para un total de ¢46.096.943,63 tal y como se detalla a continuación:

RUBRO	NÚMERO	MONTO
Subsidio Médico	2661	¢28.125.954,13
Infortunio	3	¢300.000,00
Emergencias Médicas	62	¢5,041,707,00
Subsidios Estudiantiles	161	¢12.629.282,50
<b>TOTAL</b>	<b>2887</b>	<b>¢46.096.943,63</b>

## EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN

### • Capacitación a asociados y asociadas actuales y potenciales

En las 25 Asambleas Regionales de asociados y asociadas realizadas durante el 2012, el CEBS participó con una charla y un video resaltando el valor de la "Responsabilidad", la cual fue impartida por sus integrantes.

Además, se facilitó a todas las personas participantes en estas Asambleas un imán alusivo al valor de la responsabilidad y un volante con un Resumen de la Gestión de COOCIQUE R.L. e información sobre salud financiera.

### • Capacitación a colaboradores y colaboradoras

Con fondos de la Reserva de Educación, se brindó una capacitación a 26 colaboradores y colaboradoras de COOCIQUE R.L. en Técnicas Efectivas de Cobranza. Además de mayo a noviembre del 2012, se realizó un taller teórico-práctico dirigido a 27 Analistas, Administradores y Administradoras de Sucursales, con el objetivo de brindarles herramientas que faciliten y profesionalicen las labores propias del análisis de crédito, y medien en una cartera y estado de resultados favorables para nuestros asociados y asociadas.

Se apoyó a la Comisión de Salud Ocupacional de la Cooperativa con una capacitación a las Brigadas de Emergencia, la cual se impartió a 30 colaboradoras y colaboradores seleccionados por dicha comisión.

### • Capacitación a cuerpos directivos

Las personas integrantes del CEBS participaron en varias capacitaciones a lo largo del año, tales como: COBIT, Liderazgo, Administración Gerencial de Empresas Cooperativas, Técnicas de Comunicación, Ley 8204 y Taller de Sensibilización de Género.

Se asistió en 3 reuniones para compartir e intercambiar información sobre la labor realizada, con los integrantes de los otros cuerpos directivos de la Cooperativa.

Además, se participó en actividades organizadas por FECOOPSE, COLAC y COOCIQUE R.L. con el fin de conocer el entorno en el que se desarrolla el movimiento cooperativo y las estrategias que han adoptado las cooperativas para enfrentar los nuevos desafíos.

- **Capacitación a los Delegados de la Cooperativa:**

En coordinación con el Consejo de Administración, el Tribunal Electoral y la Gerencia General se brindó capacitación básica a los delegados y delegadas de COOCIQUE R.L., tanto a los 100 propietarios y 30 suplentes que se eligieron en el 2012 como a los electos en el 2010. Para esto se les dividió en 5 grupos por regiones: central, este, oeste, metropolitana y occidente.

En la capacitación se trabajaron temas como: Deberes, Derechos y el Compromiso de los delegados y delegadas, Reglamento de Deliberaciones, Doctrina Cooperativas, entre otros; los cuales se consideran de suma importancia para el adecuado desempeño de las personas electas como delegadas.

- **Divulgación e información**

En el mes de julio del 2012 se publicó en TV Norte Canal 14, un reportaje de 6 minutos donde se informó a las personas asociadas a la cooperativa y al público en general sobre la labor realizada en el primer semestre del año.

Se realizó un folleto ilustrado y una hoja informativa sobre el tema de doctrina cooperativa, de los cuales se confeccionaron cientos de ejemplares, con el fin de que este material sea utilizado en la Semana del Cooperativismo o en cualquier otra actividad que sea requerido.

Por medio de las pantallas ubicadas en todas las sucursales y la página Web, se brindó información sobre las actividades que realiza la cooperativa. También se implementó el Proyecto Maestro Colaborador, por medio del

cuál se ubicaron 20 computadoras en las sucursales para el uso de las personas asociadas.

Además, como ya es tradición, en el mes de diciembre y enero se entregaron 2.000 Planificadores Anuales, los cuales contienen valiosa información tanto de doctrina cooperativa, como de COOCIQUE R.L.

- **Proyección a la comunidad:**

Cumpliendo con la función de representación de COOCIQUE R.L. en actividades de carácter educativo y formativo, se participó en actividades de proyección comunal, tales como las que se realizaron con motivo de la Semana del Cooperativismo, en la celebración del Año Internacional de las Cooperativas, en la Feria del Agua y en el Congreso Regional Cooperativo que organizó URCOZON R.L., en 6 Asambleas de cooperativas infantiles y juveniles que coordina CODECOES Zona Norte, en la inauguración de la Sucursal de COOCIQUE R.L. en Aguas Zarcas y en la celebración del 25 aniversario de Nueva Generación.

Mención especial merecen las actividades relacionadas con la protección al ambiente, ya que en ellas no sólo se participó, sino que se aportó recursos, tal es el caso de la recolección de desechos sólidos en la plaza de la Basílica de Los Ángeles en Cartago, el primero de agosto y la siembra de árboles en las nacientes de Las Delicias de Aguas Zarcas y Venecia. También se entregaron 20 "Puntos Ecológicos" a escuelas en las regiones de influencia de la Cooperativa, los cuales consisten en una batería de cuatro recipientes para clasificar los desechos sólidos.

- **Otras actividades:**

En el mes de agosto se recibió la visita de una cooperativa de El Salvador, quienes vinieron a conocer COOCIQUE R.L., y a estudiar el trabajo realizado por el CEBS, con el fin de reforzar la labor que ellos realizan en este espacio.

Además se ha participado en reuniones con los otros cuerpos directivos y Gerencia General, para temas como: la Planificación Estratégica, Plan Anual del CEBS, las reformas al Reglamento del Tribunal Electoral de la Cooperativa, entre otros.

El Comité de Educación y Bienestar Social de COOCIQUE R.L. agradece a aquellas personas que han colaborado en el trabajo realizado durante el año 2012 y a ustedes señores y señoras delegados y delegadas, que hoy en la Asamblea Anual, reciben este informe. Se espera que la labor realizada satisfaga sus expectativas en bien de los asociados y asociadas de COOCIQUE R.L.



Capacitación a colaboradores

INFORME

# Tribunal Electoral





De izquierda a derecha: Luz Aída Jiménez, Walter Hernández, María Teresa Hidalgo, y María Luisa González.

## Tribunal Electoral

Culmina un año lleno de experiencias que nos enriquecen como personas y como directores de tan prestigiosa Cooperativa, más que satisfechos por la labor realizada y el compromiso con el que cerramos este año de elección de delegados. Un agradecimiento muy grande a la Gerencia General, al Consejo de Administración, al señor Elías Jara Arce y sobre todo a ustedes señores delegados que depositan su confianza en nosotros para poder desarrollar el proceso eleccionario de manera limpia y transparente.

A continuación les presentamos el Informe Anual de Labores de este Cuerpo Directivo:

- Se recibió la inscripción de candidatas y candidatos a cuerpos directivos.
- Se trabajó en la planificación del proceso eleccionario de directores que se realiza en la Asamblea Anual.
- En las 3 Preasambleas que se desarrollaron, se dirigió el proceso de capacitación a los delegados, para la elección de Cuerpos Directivos y la presentación de los candidatos y candidatas.

- El Tribunal presidió las elecciones de los Cuerpos Directivos en la Asamblea Anual de delegados el 17 de marzo del 2012.

## INTEGRACIÓN

El 28 de marzo del 2012, se desarrolló la sesión extraordinaria número 365 donde se hizo la nueva integración, quedando de la siguiente manera:

NOMBRE	CARGO
Walter Hernández Gómez	Presidente
María Teresa Hidalgo Salazar	Vicepresidente
María Luisa González Cruz	Secretaria
Luz Aída Jiménez Chacón	Vocal I
Juan Carlos Quirós Vargas	Vocal II

## SESIONES

- Con el objetivo de evaluar nuestras labores, planificar todo el trabajo a realizar en el año, atender visitas, correspondencia y asuntos en general, llevamos a cabo 30 sesiones ordinarias y 2 extraordinarias.
- Por invitación de la administración, se asistió a varias actividades protocolarias, sociales y de capacitación, concernientes a la cooperativa.

## ASAMBLEAS REGIONALES CON ASOCIADOS

- Recorrimos gran parte del país para participar de las 25 Asambleas Regionales que se llevaron a cabo en el 2012, acogiendo el tema de información básica para el proceso electoral y asumiendo

la responsabilidad que nos corresponde, dirigiendo la elección de Delegados, Delegadas y Comités Auxiliares. En estas Asambleas se eligieron 100 Delegados Propietarios, 30 Delegados Suplentes, y las personas que conforman 9 Comités Auxiliares de Apoyo, un total de 36 miembros.

## REFORMAS AL REGLAMENTO DEL TRIBUNAL ELECTORAL

- Nos dimos a la tarea de hacer una revisión detallada del actual Reglamento del Tribunal Electoral, nos encontramos un reglamento de interpretación, obsoleto y con muchos portillos abiertos que no dejan claro cómo se debe actuar en algunos casos concretos. Esto nos lleva a la conclusión de que es urgente y necesario, hacer cambios al documento, reformando varios de los artículos, en incluso incluir un artículo exclusivo que trate el tema del proselitismo.
- Una vez realizado el estudio del reglamento y tener un diagnóstico, se acuerda trabajar en las reformas del mismo, llevando a cabo cinco talleres, que contaron además con la presencia y los aportes de miembros del Consejo de Administración, del Comité de Vigilancia, del Comité de Educación y de la Gerencia, sin dejar de lado la importante asesoría legal. La propuesta final se envió al Consejo de Administración para su presentación a la Asamblea Anual de Delegados.

## CAPACITACIÓN A DELEGADOS 2012

- Atendiendo la solicitud del Comité de Educación y Bienestar Social, colaboramos en la capacitación de los delegados, desarrollando el tema de Normas Básicas del Reglamento de Deliberaciones.

## OTRAS ACTIVIDADES

- Respondiendo al principio "Cooperación entre Cooperativas", se desarrolló una pasantía con algunos directores de COOPEOROTINA. Donde se expuso la labor que desempeña el Tribunal Electoral en las Asambleas y se trataron diversos temas de la labor de COOCIQUE R.L.
- Participamos de actividades de capacitación y formación en temas de interés de la Cooperativa, Como lo son la Zona Económica Especial y la Ley 8204.
- Se inició con la planificación y divulgación de apertura del proceso de elección de candidatos para la elección en la Asamblea Anual de Delegados de marzo del 2013.

Enviamos un saludo afectuoso a ustedes señores y señoras delegados en esta XLIV Asamblea Anual y esperamos seguir cumpliendo con satisfacción las labores encomendadas.





# Estados Financieros Auditados







### **INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES**

***Al Consejo de Administración Asociados Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada, R.L. (Coocique, R.L.), y a la Superintendencia General de Entidades Financieras***

Hemos auditado los balances de situación que se acompañan de la ***Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada, R.L. (Coocique, R.L.)***, al 31 de diciembre del 2012 y 2011, los estados de resultados, de flujos de efectivo y de cambios en el patrimonio neto, por los períodos terminados en esas mismas fechas, así como un resumen de políticas contables importantes y otras notas explicativas.

#### ***Responsabilidad de la Administración sobre los Estados Financieros***

Estos estados financieros individuales son responsabilidad de la administración de la ***Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada, R.L. (Coocique, R.L.)***.

Los estados financieros y la información financiera complementaria que se acompaña, fueron preparados por ***Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada, R.L. (Coocique, R.L.)*** de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y normativa emitida por el Banco Central de Costa Rica, el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras, relacionadas con la actividad de intermediación financiera, las cuales en cumplimiento de esas disposiciones, difieren en ciertos aspectos con las normas internacionales de información financiera tal y como se describe en la nota 2.

#### ***Responsabilidad del auditor***

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre esos estados financieros basados en la auditoría realizada.

Nuestra auditoría fue practicada de acuerdo con normas internacionales de auditoría, las cuales requieren de una adecuada planeación y ejecución, así como los requerimientos mínimos de auditoría establecidos por la Superintendencia General de Entidades Financieras, con el objeto de obtener una seguridad razonable de que los estados financieros no contienen errores significativos. Esta auditoría incluye el examen, con base en pruebas selectivas, de la evidencia que respalda los montos y las divulgaciones contenidas en los estados financieros. Además, incluyen la evaluación de las normas internacionales de información financiera aplicadas y de las estimaciones importantes hechas por la Administración de la ***Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada, R.L. (Coocique, R.L.)***, así como la evaluación general de la presentación de los estados financieros.

Consideramos que la auditoría efectuada constituye una base razonable para fundamentar nuestra opinión.



### Opinión

En nuestra opinión los estados financieros adjuntos, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de *Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada, R.L. (Coocique, R.L.)*, al 31 de diciembre del 2012 y 2011, los resultados de sus operaciones, los flujos de efectivo y los cambios en el patrimonio neto por los años que terminaron en esas mismas fechas, de acuerdo con las bases contables descritas en la nota 2.

Esta opinión de Contador Público Independiente es para información de la Asamblea General, Consejo de Administración de la *Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada, R.L. (Coocique, R.L.)* y de la Superintendencia General de Entidades Financieras.

### **DESPACHO CARVAJAL & COLEGIADOS CONTADORES PÚBLICOS AUTORIZADOS**

Lic. Ricardo Montenegro Guillén  
Contador Público Autorizado No. 5607  
Póliza de Fidelidad No. 0116 FIG 0007  
Vence el 30 de setiembre del 2013



San José, Costa Rica, 25 de enero del 2013.

“Timbre de Ley número 6663, por ₡1.000 del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, adherido y cancelado en el original.”

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA COMUNIDAD DE CIUDAD  
QUESADA, R.L. (COOCIQUE, R.L.)  
(Alajuela, Costa Rica)**

**BALANCES DE SITUACIÓN  
Al 31 de Diciembre del 2012 y 2011  
(en colones sin céntimos)**

	Nota	2012	2011
<b>Disponibilidades</b>	<b>4, 11.1</b>	<b>1.421.670.302</b>	<b>1.634.128.599</b>
Efectivo		963.823.438	940.648.605
Banco Central		268.440.550	511.740.130
Entidades financieras del país		189.406.314	181.739.864
<b>Inversiones en instrumentos financieros</b>	<b>5, 11.2</b>	<b>32.872.487.267</b>	<b>32.874.038.271</b>
Mantenidas para negociar		722.380.529	872.718.093
Disponibles para la venta		31.704.137.354	31.649.727.880
Productos por cobrar		445.969.384	351.592.298
<b>Cartera de Créditos</b>	<b>6, 11.3</b>	<b>73.056.369.389</b>	<b>62.515.806.553</b>
Créditos vigentes		52.371.446.509	47.379.752.033
Créditos vencidos		20.859.047.841	15.389.281.728
Créditos en Cobro Judicial		251.850.265	298.903.125
Productos por cobrar (Estimación por deterioro)		836.140.293 (1.262.115.519)	666.141.781 (1.218.272.114)
<b>Cuentas y comisiones por cobrar</b>	<b>11,4</b>	<b>654.782.668</b>	<b>697.641.993</b>
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas		40.122.857	73.839.177
Otras cuentas por cobrar (Estimación por deterioro)		642.339.854 (27.680.043)	661.774.867 (37.972.051)
<b>Bienes realizables</b>	<b>11,5</b>	<b>1.119.551.073</b>	<b>487.259.364</b>
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos (Estimación por deterioro y por disposición legal)		1.795.170.115 (675.619.042)	487.259.364 0
<b>Participaciones en el capital de otras empresas (neto)</b>	<b>11,6,18</b>	<b>622.113.685</b>	<b>403.164.557</b>
<b>Inmuebles, mobiliario y equipo (neto)</b>	<b>11,7</b>	<b>3.085.215.749</b>	<b>3.505.976.834</b>
<b>Inversiones en propiedades</b>			
<b>Otros activos</b>	<b>11,8</b>	<b>298.519.086</b>	<b>347.786.200</b>
Cargos diferidos		93.259.693	56.298.367
Activos Intangibles		59.015.545	68.541.810
Otros activos		146.243.848	222.946.023
<b>Total Activos</b>		<b>113.130.709.219</b>	<b>102.465.802.371</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA COMUNIDAD DE CIUDAD  
QUESADA, R.L. (COOCIQUE, R.L.)  
(Alajuela, Costa Rica)**

**BALANCES DE SITUACIÓN  
Al 31 de Diciembre del 2012 y 2011**

Viene....

	<b>Nota</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
<b><u>PASIVOS Y PATRIMONIO</u></b>			
<b><u>PASIVOS</u></b>			
<b>Obligaciones con el público</b>	<b>10</b>	<b>68.212.687.929</b>	<b>61.719.249.773</b>
A la vista	11,9	15.515.693.636	15.612.258.094
A plazo	11,10	51.475.094.139	45.267.639.980
Cargos financieros por pagar		1.221.900.154	839.351.700
<b>Obligaciones con entidades</b>	<b>11,11</b>	<b>25.849.148.705</b>	<b>23.863.503.664</b>
A plazo		16.071.199.683	16.213.220.113
Otras obligaciones con entidades		9.468.489.545	7.358.259.102
Cargos financieros por pagar		309.459.477	292.024.449
<b>Cuentas por pagar y provisiones</b>	<b>11,12</b>	<b>1.511.907.717</b>	<b>1.339.858.996</b>
Provisiones		498.609.023	438.656.279
Otras Cuentas por pagar diversas		1.013.298.694	901.202.717
<b>Otros pasivos</b>		<b>143.622.189</b>	<b>128.746.795</b>
Ingresos diferidos		143.622.189	128.746.795
<b>Total Pasivos</b>		<b>95.717.366.540</b>	<b>87.051.359.229</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA COMUNIDAD DE CIUDAD QUESADA,  
R.L. (COOCIQUE, R.L.)  
(Alajuela, Costa Rica)**

**BALANCES DE SITUACIÓN**  
**Al 31 de Diciembre del 2012 y 2011**  
**(en colones sin céntimos)**

	Nota	2012	2011
<b><u>PATRIMONIO</u></b>			
<b>Capital social</b>	<b>11,13, 17</b>	<b>13.591.369.150</b>	<b>11.647.147.245</b>
Capital pagado	11,13, 17	13.037.358.746	11.093.136.841
Capital donado	11,13, 17	554.010.403	554.010.403
<b>Ajustes al patrimonio</b>	<b>11,13</b>	<b>1.364.957.212</b>	<b>1.833.903.272</b>
Superávit por revaluación inmuebles, mobiliario y equipo	11,23	1.418.255.330	1.800.076.242
Ajuste por valuación de Inversiones disponibles para la venta		(23.303.406)	(12.217.348)
Ajuste por valuación de Inversiones en respaldo de capital mínimo de funcionamiento y reserva de liquidez		(73.557.773)	0
Ajuste por valuación de participaciones en otras empresas		43.563.061	46.044.378
<b>Reservas patrimoniales</b>	<b>11,13</b>	<b>1.550.013.073</b>	<b>1.291.523.633</b>
<b>Resultados acomunalados de ejercicios anteriores</b>		<b>381.820.913</b>	<b>0</b>
<b>Resultado del período</b>	<b>20</b>	<b>525.182.332</b>	<b>641.868.993</b>
<b>Total del patrimonio</b>		<b>17.413.342.679</b>	<b>15.414.443.142</b>
<b>Total del pasivo y patrimonio</b>		<b>113.130.709.219</b>	<b>102.465.802.371</b>
<b>Cuentas contingentes deudoras</b>	<b>21</b>	<b>1.092.233.363</b>	<b>1.197.619.692</b>
<b>Otras cuentas de orden deudoras</b>	<b>11,22</b>	<b>226.225.490.020</b>	<b>185.441.494.864</b>
Cuenta de orden por cuenta por cuenta propia deudoras		<b>226.225.490.020</b>	<b>185.441.494.864</b>

*Las notas son parte integrante de los estados financieros*

*Lic. Berny Calderon Fonseca*  
Gerente general



*Lic. Humberto Ortiz Gutiérrez*  
Contador General

Lic. Humberto Ortiz G.  
Contador Corporativo  
Grupo Coocique

*Lic. Ricardo Quiros González*  
Auditor Interno



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA COMUNIDAD DE  
CIUDAD QUESADA, R.L. (COOCIQUE, R.L.)  
(Alajuela, Costa Rica)**

**ESTADOS DE RESULTADOS**

*Por los periodos terminados el 31 de Diciembre del 2012 y 2011*

	Nota	2012	2011
<b>Ingresos Financieros</b>			
Por disponibilidades		3.753.740	3.757.644
Por inversiones en instrumentos financieros	11,14	2.234.885.912	2.034.111.745
Por cartera de créditos	11,15	11.962.289.085	10.500.470.799
Por ganancia por diferencias de cambios y UD	11,16	70.239.472	93.942.979
Por otros ingresos financieros		760.169.462	591.584.527
<b>Total de Ingresos Financieros</b>		<b>15.031.337.671</b>	<b>13.223.867.694</b>
<b>Gastos Financieros</b>			
Por Obligaciones con el Público	11,18	5.888.470.671	5.001.113.895
Por Obligaciones con Entidades Financieras	11,19	2.838.284.687	2.367.177.817
Por pérdidas por instrumentos financieros mantenidos para negociar		6	711.895
Por pérdidas por instrumentos financieros disponibles para la venta		32.392.099	34.374.503
Por otros gastos financieros		11.380.516	0
<b>Total de Gastos Financieros</b>		<b>8.770.527.979</b>	<b>7.403.378.110</b>
Por estimación de deterioro de activos	6	1.078.815.808	1.056.712.956
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones		708.678.062	380.898.589
<b>Resultado financiero</b>		<b>5.890.671.946</b>	<b>5.144.675.217</b>
<b>Otros Ingresos de Operación</b>			
Por comisiones por servicios	11,17	1.117.417.974	936.480.326
Por bienes realizables		252.340.234	98.656.339
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas		25.289.406	28.268.724
Por otros ingresos operativos	7	99.413.332	44.815.849
<b>Total Otros Ingresos de Operación</b>		<b>1.494.460.946</b>	<b>1.108.221.238</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA COMUNIDAD DE  
CIUDAD QUESADA, R.L. (COOCIQUE, R.L.)  
(Alajuela, Costa Rica)**

**ESTADOS DE RESULTADOS**

*Por los periodos terminados el 31 de Diciembre del 2012 y 2011*

Viene...

	<u>Nota</u>	<u>2012</u>	<u>2011</u>
<b>Otros Gastos de Operación</b>			
Por comisiones por servicios		109.760.470	102.274.045
Por bienes realizables		949.813.712	163.478.915
Por pérdida por participaciones de capital en otras empresas		12.968.894	9.727.822
Por bienes diversos		11.561.451	10.852.704
Por provisiones		289.696.472	253.489.166
Por otros gastos operativos		557.942.388	574.374.154
<b>Total Otros Gastos de Operación</b>		<b>1.931.743.387</b>	<b>1.114.196.806</b>
<b>Resultado operacional bruto</b>		<b>5.453.389.505</b>	<b>5.138.699.649</b>
<b>Gastos Administrativos</b>			
Por gastos de personal	11,20	3.061.414.331	2.752.482.627
Por otros gastos de Administración	11,21	1.487.268.314	1.280.499.549
<b>Total Gastos Administrativos</b>		<b>4.548.682.645</b>	<b>4.032.982.176</b>
<b>Resultado operacional neto antes de impuestos y Participaciones sobre la utilidad</b>		<b>904.706.860</b>	<b>1.105.717.473</b>
Participaciones sobre la Utilidad	20	40.711.809	49.757.286
<b>Resultado del periodo</b>	20	<b>863.995.051</b>	<b>1.055.960.187</b>

*Las notas son parte integrante de los estados financieros*

*Lic. Berny Calderon Fonseca*  
Gerente general



*Lic. Humberto Ortiz Gutiérrez*  
Contador General

Lic. Humberto Ortiz G.  
Contador Corporativo  
Grupo Coocique

*Lic. Ricardo Quirós González*  
Auditor Interno





CONTÁCTENOS

**Oficinas Centrales**  
Teléfono 2401-1500  
Telefax 2401-1555

**Sucursal Alajuela**  
Teléfono 2441-4733  
Telefax 2440-2267

**Sucursal San José**  
Teléfono 2258-2121  
Telefax 2233-9713

**Sucursal Zarcero**  
Teléfono 2463-3815  
Telefax 2463-2424

**Sucursal Grecia**  
Teléfono 2494-5727  
Telefax 2494-5719

**Sucursal Aguas Zarcas**  
Teléfono 2474-3808  
Telefax 2474-4169

**Sucursal Venecia**  
Teléfono 2472-2045  
Telefax 2472-1100

**Sucursal Cartago**  
Teléfono 2551-9518  
Telefax 2551-9465

**Sucursal San Ramón**  
Teléfono 2445-0817  
Telefax 2445-0803

**Sucursal Pital**  
Teléfono 2473-3020  
Telefax 2473-3973

**Sucursal Fortuna**  
Teléfono 2479-9121  
Telefax 2479-8453

**Sucursal Guatuso**  
Teléfono 2464-0044  
Telefax 2464-0475

**Sucursal Pocosol**  
Teléfono 2477-7292  
Telefax 2477-7041

**Sucursal El Carmen**  
Teléfono 2460-3804  
Telefax 2460-5415

**Sucursal Ciudad Quesada**  
Teléfono 2460-0800  
Telefax 2461-0880

**Sucursal Florencia**  
Teléfono 2475-8425  
Telefax 2475-8020

**Sucursal Puerto Viejo**  
Teléfono 2766-5670  
Telefax 2766-5393

**Oficina Municipalidad**  
Teléfono 2401-1634

**Sucursal Cutris**  
Teléfono 2469-9004  
Telefax 2469-5095

**Sucursal La Tigra**  
Teléfono 2468-8444  
Telefax 2468-8530

**Sucursal Chachagua**  
Teléfono 2481-0156  
Telefax 2481-0305

**Sucursal Santa Rita**  
Teléfono 2465-0650  
Telefax 2465-0651

**Sucursal Tilarán**  
Teléfono 2695-6900  
Telefax 2695-8660

**Oficina Coocique Nueva Generacion**  
Teléfono 2460-8041  
Telefax 2461-1460

**Sucursal Naranjo**  
Teléfono 2450-5873  
Telefax 2450-5874

**Sucursal El Pavón**  
Teléfono 2471-7072  
Telefax 2471-7080

**Oficina Dos Pinos**  
Telefax 2461-1600

**Oficina Monterrey**  
Teléfono 2478-0582

**Servicaja Oficina Central**  
Teléfono 2401-1576

**Servicaja Aguas Zarcas**  
Teléfono 2474-3808

**Servicaja Fortuna**  
Teléfono 2479-9121

**Servicaja Zarcero**  
Teléfono 2463-3815

**Autocaja Oficina Central**  
Teléfono 2401-1577

**Autocaja Fideicomisos**  
Coocique  
Teléfono 2401-1616

**SERVITEL**  
Coocique  
Teléfono 2461-1660



**COOCIQUE**

*La empresa financiera con sentido social*

[www.coocique.fi.cr](http://www.coocique.fi.cr)





Teléfono 2401-1500  
Fax 2401-1555



Teléfono 2401-1583  
Fax 2401-1581



Teléfono 2401-1551  
Fax 2401-1555

[www.coocique.fi.cr](http://www.coocique.fi.cr)  
COSTA RICA



EN PROCESO DE  
IMPLEMENTACION  
DE LA NORMA



# INFORME DE LABORES 2012