

INFORME DE LABORES

2013



Reconocimiento Honorífico al Sr. Cosme Mejías Koschny



XLV ASAMBLEA
ANUAL ORDINARIA
DE DELEGADOS 2013



COOCIQUE
La empresa financiera con sentido social



XLV ASAMBLEA ANUAL ORDINARIA DE DELEGADOS 2013

Reconocimiento Honorífico al Sr. Cosme Mejías Koschny

Visión

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

Misión

Contribuir con el bienestar económico y social
de nuestros asociados.



COOCIQUE

La empresa financiera con sentido social

CONTENIDO



Informe Consejo de Administración y Gerencia General 8

“UN AÑO DE CRECIMIENTO CONTROLADO” 8

Informe Financiero 14

Informe Social 27

INFORME SOCIAL INTERNO 27

INFORME SOCIAL EXTERNO 28

Informe de Gestión 50

PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD 2013 50

SUBSIDIARIAS 64

AUDITORÍA INTERNA 66

Comité de Vigilancia 71

Comité de Educación y Bienestar Social 82

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL CAMPO DE LA EDUCACIÓN,
CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN 83

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL CAMPO DE BIENESTAR SOCIAL 85

Tribunal Electoral 87

Estados Financieros Auditados 2013 89



INFORME CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA GENERAL



De izquierda a derecha:
Luz Marina Miranda J., Suplente II, Irene Soto P., Asistente,
Luis Ricardo Quirós G., Auditor Interno, Raúl Salas G., Suplente I,
Iliana González C., Vicepresidenta, José Joaquín Hernández R., Presidente,
Gerardo Jiménez C., Vocal I, Berny Calderón F., Gerente General,
Jorge Mario Elizondo S., Vocal II y Juan Félix Acuña B. Secretario.

Informe Consejo de Administración y Gerencia General

“UN AÑO DE CRECIMIENTO CONTROLADO”

El año 2013 fue marcado por cierta estabilidad de las tasas de interés y de tipo de cambio, una disminución de la Tasa Básica Pasiva que alcanzó niveles del 6.50%, y una inflación baja, de 3.8%, aspectos relevantes, los cuales tuvieron su impacto en el entorno y por ende en nuestra institución.

El aumento en los costos de supervisión por nuevas normativas tienden a hacer mucho más complejo el negocio, entre esas normativas están la relacionada con la Ley 8204 Ley sobre Estupeficientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso No Autorizado, Actividades Conexas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, el Acuerdo SUGEF 2-10 sobre administración integral de riesgos, el Acuerdo 1-05 sobre cartera de crédito, el Acuerdo SUGEF 3-06 sobre la suficiencia patrimonial, el Acuerdo 14-09 y el nuevo Acuerdo SUGEF 17-13, son normas que nos hicieron invertir en herramientas, personal y tiempo, porque para el cumplimiento de las mismas debemos estar en permanente actualización e inversión; por otra parte nuestro país estuvo con niveles de crecimiento alto en el primer semestre y un descenso en la productividad nacional al final del año, cerrando el IMAE en 3.98%, situación que afectó el estímulo de nuestros asociados para desarrollar nuevos proyectos.

Desde el punto de vista empresarial fue necesario tomar decisiones muy estudiadas para darle un mejor servicio al asociado con sucursales más grandes, fue necesaria la fusión de una sucursal con dos oficinas periféricas a fin de mejorar la productividad y ampliar los servicios que ofrece, ya que ésta posee ahora mayor estructura y puede soportar los costos; asimismo se efectuaron inversiones adicionales en tecnología de información, infraestructura y para darle continuidad a la implementación de la normativa orientada a procesos de control contenidos en el marco de referencia COBIT (Objetivos de Control para Tecnologías de Información y relacionadas). Se realizó la ampliación de la oficina de El Carmen de Ciudad Quesada, se abrieron tres nuevas sucursales, en Heredia, Orotina y San Mateo, que marcan una tendencia a fin de lograr un mayor crecimiento. En materia de vivienda social seguimos creciendo, ya que ahora ya no sólo tramitamos casos individuales, sino también proyectos, los cuales llevan un minucioso proceso de maduración y emisión, por lo que el año 2014 será aún mayor la cantidad de beneficiarios.

Buscando el acercamiento con el asociado y delegado se efectuaron siete Actividades de Impacto, cinco Capacitaciones a Delegados, un taller con Comités Auxiliares de Apoyo, cinco Preasambleas y una exitosa Asamblea Anual Ordinaria de Delegados, ya que se contó con la participación del 93% de los Delegados convocados,



también efectuamos con éxito la VI y la VII Asambleas Extraordinarias de Delegados, en las cuales entre otras cosas se aprobó la fusión por absorción con Coopeorotina, R.L. prevaleciendo Cooquite, R.L., lo cual nos permitió un mayor crecimiento al asumir sus activos, asociados e infraestructura, con lo cual incursionamos en la Región Pacífico Central con dos oficinas y cerca de 3.649 asociados nuevos.

Si algo marcó la diferencia en el periodo 2013, fue el pago anticipado de las carteras de crédito, en virtud que la banca pública, a raíz del decreto de techo al crecimiento del crédito estableció al principio del año, controles que para restringir la colocación, no obstante, al liberarse la condición, cambiaron la estrategia de fondo y mercado meta, buscando a nuestros asociados de crédito con tasas bajas, lo cual impactó en nuestro crecimiento neto de cartera. Así las cosas, se establecieron acciones tales como visitas a los asociados con crédito, reducción de tasas de interés y otras a fin de mantener nuestra cartera de crédito; sin embargo, al tener nosotros una alta concentración de crédito en el segmento de clientes que la banca buscaba, nos afectó más que a otros intermediarios financieros. Aun así colocamos cerca 36.9 mil millones de colones para un crecimiento neto de ₡9.997 millones en 15.520 créditos formalizados.

Se desarrollaron con éxito 54 Ferias y Visitas de Crédito, se le dio continuidad al programa “Todos Ganamos” donde contamos con vendedores comisionistas de crédito, 40 nuevos Convenios Institucionales y ahora con mayor estrategia comercial.

En reunión de Fideicomisarios, donde Cooquite, R.L. apenas tiene 17% de las deudas totales del proyecto de la Asociación de Productores Bajo Medios Controlados, conocido como “los invernaderos de

APROMECA”, ubicados en Zarcero, se acordó la distribución de las garantías en función de las obligaciones, con lo cual nos hicimos dueños del 100% de nuestras garantías, ya que antes teníamos simplemente una porción de las mismas, al ser una garantía solidaria en Fideicomiso, el cambio nos permite ahora más movilidad al gestionar la venta, negociar o realizar cualquier acción; sin embargo, debemos señalar que las propiedades en garantía recibieron una anotación por un proceso judicial diferente, referente a un reclamo al Gobierno por parte de los productores, lo que hace más lenta la venta.

Mejoramos la Estrategia Comercial, no obstante aún falta, pues tenemos que utilizar la información para lograr un crecimiento más certero, realizando más inteligencia de negocios, mejorando la relación con los clientes (CRM) y creando un Centro de llamadas; se mejoró la comunicación con el asociado a través de mensajes SMS, tanto para efectos de cobro, como en cargos automáticos, ya que luego de cada aplicación se envía un mensaje al asociado con teléfono móvil registrado en la base de datos.

Desde el punto de vista de financiero, alcanzamos la suma de \$269 millones (₡135 mil millones) de activo total con un 19% de crecimiento, un mayor volumen de activos administrados aumenta la eficiencia; la cartera de crédito creció hasta ₡83 mil millones, equivalente a un 14%, con lo cual se satisfacen muchas necesidades, esa cartera está conformada por cuatro grandes sectores, producción con un 32.79%, consumo con un 41.16%, vivienda con un 19.41% y ahorros 6.64%, con una morosidad mayor a 90 días de un 2.28% por debajo del indicador mínimo que establece la normativa SUGEF de un 3%; en relación con la captación de recursos

superamos la meta creciendo un 19.8% respecto al año anterior al llegar a los ₡82 mil millones de colones; el apalancamiento creció cerca de ₡5 mil millones llegando a los ₡31 mil millones y durante el periodo obtuvimos recursos del Infocoop, BANHVI, Bancrédito, BCR, FINADE, BICSA, CII e Incofin debido a que contamos con indicadores que nos acreditan como un buen sujeto de crédito, en cuanto a capital crecimos un 17.5%, superando la expectativa, y el rendimiento bruto sobre capital es de 4.28% por encima de la inflación del 3.8%; además Indicadores como el de suficiencia patrimonial está en 18.4% y el de eficiencia del activo productivo sobre el gasto en 6.79%, muy positivo si lo comparamos con estándares mundiales.

Fue necesario tomar decisiones y trabajar permanentemente en lograr los objetivos financieros y estratégicos establecidos, con una visión más enfocada. En efecto crecimos en cantidad de créditos aprobados, la captación creció en todos sus productos, logramos el tercer crédito internacional con la Corporación Interamericana de Inversiones (CII), que es una institución miembro del Grupo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), por la suma de \$1.000.000 y con la empresa Incofin Investment Management (Incofin IM) que gestiona fondos de inversiones en instituciones de micro finanzas (IMF) por \$2.000.000, en nuevos asociados crecimos en 10.121 en el periodo, de los cuales 2.514 son menores de 25 años de edad, lo que nos dice que contamos con asociados para el futuro, todo esto y más, nos ha permitido cerrar con ₡620 millones de excedente bruto. Debemos indicar que por estimaciones de cartera durante el 2013 se tuvieron que provisionar ₡1040 millones, por estimaciones de bienes realizables ₡104 millones, en estimación por los bienes adjudicados de los invernaderos ₡396



millones, así como que las inversiones en los nuevos puntos de servicio en Heredia, Orotina y San Mateo, las cuales afectaron el excedente. Es importante inferir que las estimaciones son provisiones, no son salidas de efectivo, por lo tanto en un momento dado se pueden revertir. Estos efectos más las inversiones adicionales en supervisión, impactaron en resultados, que sabemos que no es el fin último de la empresa, puesto que el Balance Social debe ser la herramienta para medir la gestión Cooperativa. Por otra parte contamos con ¢195 millones de saldo en el Fondo de Ayuda Mutua de periodos anteriores, que en su momento convertimos en una Póliza Colectiva de Vida, sobre el cual la Asamblea debe decidir el destino de estos recursos.

La Gestión Social, se traduce en muchas actividades donde se puede visualizar a nuestra Cooperativa, trabajamos nuevamente paquetes escolares para niños de escasos recursos, siete familias necesitadas se vieron beneficiadas con una casa mediante los Sueños de Navidad con la tramitología de los Bonos de Vivienda ante el BANHVI, entregamos un premio ambiental a la ASADA de las Delicias de Aguas Zarcas por buenas prácticas ambientales, fomentado por el proyecto CAMBio del BCIE, trabajamos en temas de protección del recursos hídrico, en conjunto con varias municipalidades colaboramos en días especiales como la entrada de reyes en Orotina, Festival de la Luz en Grecia, Festival de Arte en San Ramón, Festival Navideño en Ciudad Quesada, actividades en la lucha contra el Cáncer de Mama en coordinación con la Clínica Bíblica y las municipalidad de San Carlos y Heredia, como siempre en deportes suministramos diversas ayudas a organizaciones y eventos diversos, sembramos aproximadamente 1.200 árboles, colaboramos con organizaciones sociales de adultos mayores, de personas

en riesgo social, con el Comité Pro-carretera San Carlos-Naranjo y en algunos eventos del centenario en coordinación con la Iglesia; en vivienda social se construyeron 798 casas, de modo que igual número de familias tiene hoy una vivienda digna gracias a que tramitaron su bono en nuestra Cooperativa, entregamos subsidios médicos, por infortunios, emergencias médicas y subsidios estudiantiles por una suma de ¢94.6 millones, en relación con la Póliza del INS recibimos la suma de ¢605 millones por concepto de indemnizaciones por fallecimiento e invalidez de asociados que tenían un crédito vigente, cancelando con ello el saldo del crédito y entregando a las familias la diferencia entre el saldo del crédito y el monto original. Con la reciente Póliza Colectiva de Vida se cancelaron ¢60 millones como beneficio a las familias de asociados fallecidos.

En conjunto con el Comité de Educación se trabajó en múltiples actividades, entre las que podemos mencionar, formación de Delegados en cinco talleres, desarrollando el tema de finanzas personales y el reconocimiento del Cooperativismo como una luz que emerge para ayudar al desarrollo de las personas, se trabajó en proyectos ambientales, en la conformación de la escuela de líderes y en coordinación con el programa Coocique - Nueva Generación, se realizaron intercambios Juveniles e Infantiles, además, se capacitó a los funcionarios en materia de Gestión de Ventas, pues el enfoque cultural debe cambiar y se logró enviar a 13 personas entre Administradores de Sucursales y Directores a seminarios del INCAE en temas de liderazgo. También es valioso indicar la buena coordinación con el Tribunal Electoral de Coocique con quien hemos conciliado las visiones y los esfuerzos en búsqueda de mejores procesos.

Los números dicen, que la Cooperativa creció, que tenemos más asociados, que las decisiones fueron adecuadas para seguir por la senda del crecimiento sostenible, que las inversiones efectuadas eran necesarias, que las estrategias comerciales han funcionado, que los productos han sido competitivos, aun así falta por hacer más estrategia comercial; sabemos que no estamos solos en el mercado y que debemos ser proactivos en las decisiones, hemos aumentado nuestras carteras, logramos darle continuidad a los créditos internacionales, el capital social creció y también nuestra suficiencia patrimonial, se le da continuidad a los proyectos de vivienda social, atendimos los informes de los distintos reguladores, estamos en implementación de las nuevas normativas, somos confiables pues las encuestas de servicio al cliente lo ratifican, y las mediciones de clima laboral nos dicen que el colaborador de Coocique está satisfecho, la fusión por absorción con Coopeorotina R.L. fue un éxito y un ejemplo en el modelo cooperativo nacional, ya que fue bien planificada, de cara al asociado, inversionistas y comunidad, se tomaron decisiones en relación con oficinas pequeñas y en general la gestión realizada se traduce en más bienestar, que es la piedra angular de nuestra ideología central.

Vienen nuevos retos, estamos preparados. Estamos motivados para lograr lo mejor para nuestra cooperativa.

Berny Calderón F.
Gerente General

J. Joaquín Hernández R.
Presidente Consejo de Administración

INFORME

ANUAL DE LABORES 2013

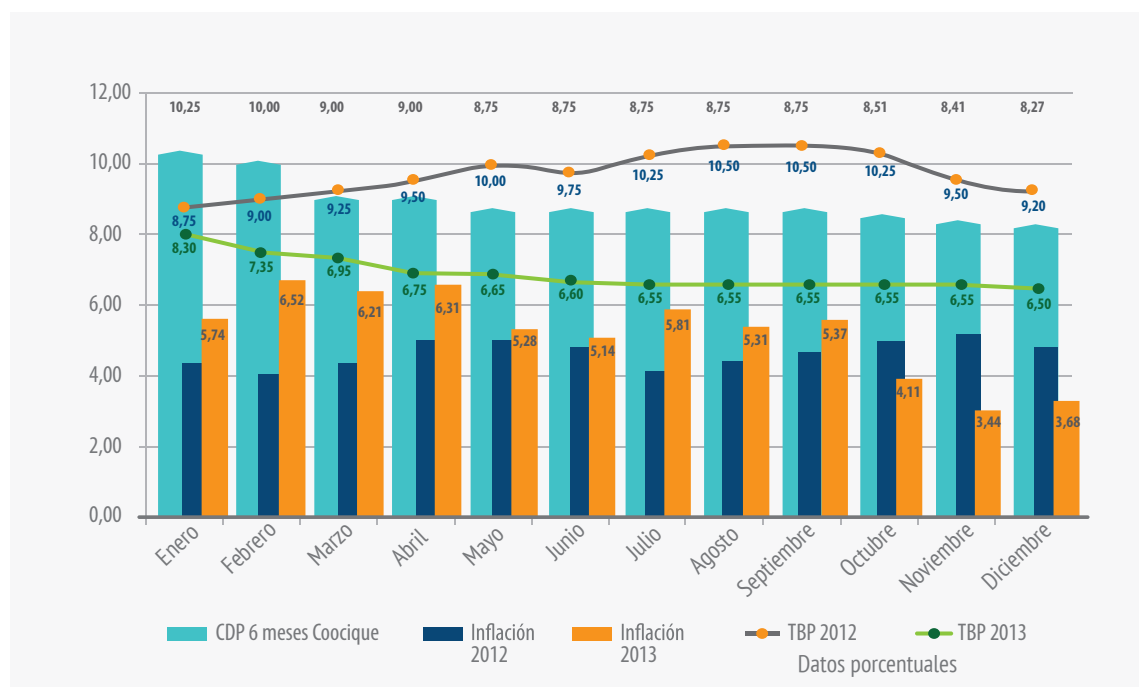


De izquierda a derecha:
Guiselle Solís M., Coordinadora Región Oeste,
Alfonso Ruiz P., Coordinador de Servicios Administrativos,
Ginette González E., Sub-Gerente General,
Berny Calderón F., Gerente General,
Yorleny Arias V., Coordinadora de Promoción y Publicidad,
Noemy Miranda U., Directora de Negocios,
Ronald Carrillo C. Coordinador de Productos y Servicios,
Xenia Acuña E., Asistente de Gerencia,
Heylim Araya C., Coordinadora Región Central,
Nuria Lizano, Coordinadora Región Metropolitana,
Jorge Arce M., Director Financiero y Administrativo,
Grettel Cordero E., Coordinadora de Desarrollo Humano.
Ausente:
Carmen Arroyo A., Coordinadora Región Este.

Informe Financiero

Desde el punto de vista financiero nos concentramos en la solidez patrimonial, calidad de los activos y en un margen de intermediación que nos permita ser competitivos, proveer productos y servicios al menor costo y eficiencia organizacional, sin olvidarnos de la inversión social.

El año 2013 refleja estabilidad macroeconómica, en aspectos como: Inflación 3.68%, devaluación -1.29%, y una Tasa Básica Pasiva que osciló en el rango de 8.3% y 6.5%. No obstante, el gran reto es el crecimiento económico de país que reflejó un poco menos de 4% del PIB, este indicador significa que la productividad bajó y ese aspecto hace que empresas como la nuestra se vea afectada, la intención de nuevas inversiones disminuye y hasta la confianza de mejores tiempos, por eso el periodo fue de mucha volatilidad. El crecimiento de crédito en todo el sistema financiero fue de 10.6%, lo que significa que la competencia por clientes cada vez se vuelve más fuerte entre todos los intermediarios y las entidades debemos ser cada día más eficientes, mejores gestores de colocación de crédito y excelentes cobradores para mantener la preferencia de los asociados actuales, generando un crecimiento sostenido para no perder participación en el mercado.





EVALUACIÓN DE LAS PRINCIPALES VARIABLES DEL BALANCE

ACTIVO

Un excelente crecimiento por la gestión y afianzado por la fusión por absorción con Coopeorotina, R.L. prevaleciendo Cooquire, R.L. Al finalizar diciembre 2013 administramos un volumen total de ₡134.648 millones, lo que representa un crecimiento de un 19%, ₡21.518 millones más que el año anterior. El activo productivo representa un 92.44% del total del activo, del cual un 65.54% es cartera de crédito y un 34.46% inversiones, que también generan ingresos financieros. Nuestro crecimiento es superior a la banca pública y cercano al de nuestros competidores.

La eficiencia administrativa la medimos considerando el volumen de activos por colaborador.

La eficiencia es fundamental para toda entidad o empresa, para transformarla en mayor competitividad (menor costo promedio), menor margen o mejores tasas para los asociados.

Al finalizar este periodo, cada colaborador de la organización maneja un 13.54% más de activos que el año anterior, lo que equivale a ₡413 millones en promedio. En el año 2012 la mejora fue de un 11.6%, por lo

que las acciones tomadas han surtido efecto.

DISPONIBILIDADES

Administración óptima del flujo de caja para atender las obligaciones de corto plazo y mantener calces de plazos normales.

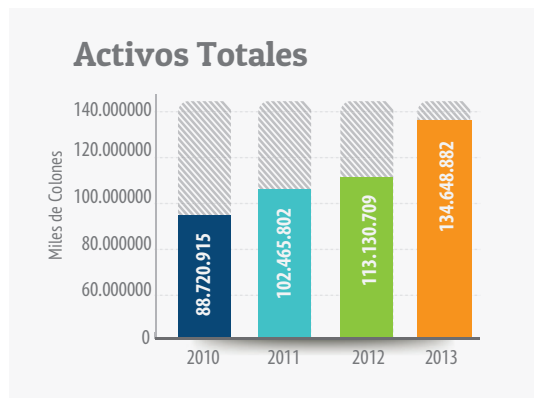
Los calces de plazo ajustado por volatilidad a uno y tres meses, corresponden a 1.04 y 1.71 veces respectivamente, lo que nos garantiza una posición de liquidez sólida y normal, que nos permite atender los vencimientos de certificados y retiros de asociados en cajas, cajeros automáticos y transferencias por medio de SINPE. Con el aumento constante en el uso del dinero plástico y transacciones electrónicas por medio de página transaccional y cajeros automáticos la organización requiere aumentar la cantidad de recursos disponibles para atender los movimientos constantes del dinero de los asociados.

INVERSIONES

Cooquire, R.L. cuenta con una cartera de inversiones de ₡43.315 millones, 70.58% de la misma se coloca en el sector público nacional con un objetivo de darle seguridad y negociabilidad (mayor posibilidad de transarla en bolsa) a la misma. La tasa de rendimiento promedio equivale a 5.57%, lo que equivale a 1.74% menos al rendimiento promedio obtenido el año anterior, debido a la sensible disminución en las tasas, ocasionada por la restricción crediticia establecida por el Gobierno a principio de año.

CARTERA DE CRÉDITO

A inicios del año 2013, el Banco Central de Costa Rica emitió una directriz de tope de colocación en un máximo de un 12% anualizado, esta situación nos obligó a

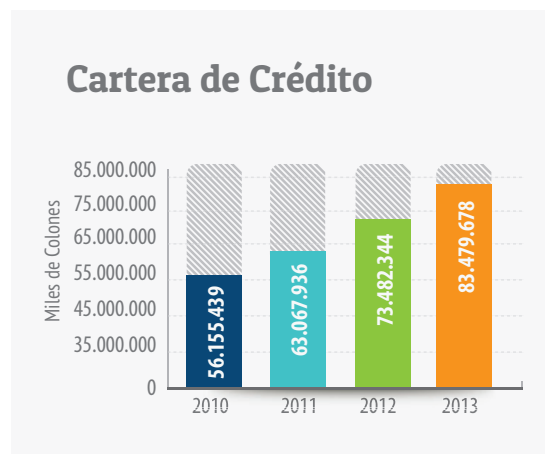


redefinir metas y establecer medidas de contención a la colocación, situación que desestimuló el crecimiento económico y creó incertidumbre. Al darse esta limitación de colocación y existir suficiente liquidez, las tasas de interés tendieron a bajar, situación que permaneció inalterada en la mayor parte del año. En el segundo semestre el BCCR eliminó la restricción crediticia; sin embargo, contrario a lo que se preveía (al existir tasas bajas) y debido a un débil crecimiento, la colocación no levantó, lo que nos impactó, aunado a que la banca pública desarrolló estrategias de precios bajos para sectores de vivienda y producción que impactaron en el crecimiento neto de nuestra cartera de crédito, debido a que nos prepagaron una cantidad importante de créditos. La colocación bruta fue de ₡36.952 millones siendo la más alta de los últimos años, para un crecimiento neto de ₡9.997, lo que demuestra que la máquina de colocación fue muy efectiva y que no estamos solos en el mercado.

En Coocique, R.L. hemos entendido que no solamente se requieren condiciones adecuadas en los créditos para los asociados, necesitamos buscarlos, llamarlos, atenderlos en sus sitios de trabajo, atraerlos y agilizar las gestiones para que no sean atraídos por otras entidades financieras, en el periodo 2013 y a raíz del prepago, se desarrollaron estrategias para disminuir el impacto, entre ellas la disminución de un 2% en todas las tasa de interés de las líneas de crédito de Producción y Vivienda para desestimular la cancelación, junto con visitas a asociados, lo que fue positivo, pero impactó los ingresos financieros.

El crecimiento neto alcanzado en la cartera de crédito corresponde a ₡9.997 millones en el año, para un total de ₡83.479 millones, lo que representa un crecimiento de 13.6% con respecto al año anterior, promedio de crecimiento por encima de la banca pública y privada.

Año	CARTERA millones de colones	Crecimiento Neto
2013	83.479	9.997
2012	73.482	10.414
2011	63.068	6.913
2010	56.155	5.714

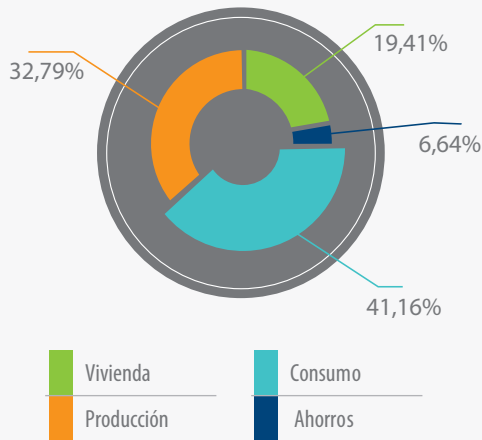




Composición de la cartera de crédito

Desde hace dos años buscamos una estructura más balanceada de la cartera de crédito en los sectores económicos de producción, vivienda, ahorros y consumo. El costo de los recursos captados y obtenidos de otras entidades nos permite ser competitivos en créditos de consumo, no así en vivienda y producción, razón por la cual hemos venido profundizando en los primeros, a fin que tener una mezcla adecuada en impacto social, riesgo y rentabilidad.

Distribución de la Cartera por Actividad Económica



Calidad de la cartera (Morosidad)

La organización mide su morosidad mayor a 30 y 90 días principalmente. Consideramos el monto de estimación total requerida por normativa, pues no sólo se afecta por nuestra morosidad, sino también por la morosidad que tengan nuestros asociados en otros intermediarios financieros, lo que llamamos “contagio”. La estimación requerida alcanza la suma de ¢1.901 millones y el gasto por estimaciones del

año es de ¢1040 millones. A esto hay que adicionarle una estimación sobre bienes realizables de ¢396 millones producto de la adjudicación de los Invernaderos, los cuales deben ser totalmente estimados en el transcurso de 24 meses de acuerdo con la norma, aunque el valor de ellos sea muy alto. Por otra parte con la fusión por absorción Coopeorotina, R.L. a Coocique, R.L., heredamos una estimación de ¢279 millones, que es parte de la estimación total, igualmente otros activos financieros, entre ellos carteras, captaciones y capitales.

Calidad de Activos

La cartera con atrasos mayor a 90 días representa el 2.28% de la cartera total, siempre por debajo del límite establecido por el BCCR del 3%. La morosidad heredada de Coopeorotina, R.L. mayor a 90 días al cierre de diciembre correspondió a ¢310.5 millones, lo que impactó en nuestro indicador, puesto que éste tradicionalmente ha estado por debajo del 2%, por ejemplo al mes de noviembre 2013 rondaba el 1,87%, el haber realizado la fusión en el mes de diciembre, no nos permitió disponer del tiempo suficiente para hacer una buena gestión de cobro para que el indicador cerrara en mejores condiciones, proceso que haremos en este periodo, junto con una evaluación del proceso para mejorarlo en caso de futuras fusiones.

Invernaderos

En el mes de noviembre 2012 después de múltiples reuniones con los acreedores, con personeros de Casa Presidencial y Ministerio de Agricultura, Coocique, R.L. recibió en dación de pago de parte del fideicomiso de garantía, propiedades del proyecto de Invernaderos, pues recordemos que nuestra Cooperativa es uno de los tres acreedores donde el BCIE y FINADE tienen

la mayor parte de las deudas. En el 2013 se inició la toma de posesión de las mismas y la separación de los bienes entre los acreedores, de manera que cada uno decida el futuro de sus garantías, sin que tengan que mediar gestiones entre ellos, así las cosas cada entidad tomó su parte, lo que nos permite hacer una gestión de venta o cualquier otra sin consultarle a los demás, este es un aspecto positivo del periodo; sin embargo, los exdeudores plantearon un proceso contencioso administrativo que paralizó dicho proceso de toma de posesión e imposibilita de momento la venta de dichas propiedades o al menos condicionan al comprador. Por normativa de SUGEF, los bienes adjudicados o recibidos en pago deben hacer una estimación contra el gasto por el monto total en libros, en un lapso de dos años, situación que nos ha implicado una estimación en el periodo por la suma de ¢396 millones que ha afectado el resultado; a pesar de esto, tenemos más movilidad a la hora de realizar gestión de venta u otras que pudiesen suscitarse en el proceso. Este proceso legal es lento, no ha sido aún elevado a juicio y debemos ser pacientes y a la vez diligentes para la resolución del mismo.

CAPTACIÓN DE RECURSOS DE LOS ASOCIADOS

Una captación creciente proviene de confianza + tasas competitivas.

La meta de captación planteada para el periodo 2013 fue superada sin dificultad, lo que se debe a la confianza de asociados inversionistas, el reconocimiento de buenas tasas de interés, canales de distribución y fuerzas de ventas en una época donde los bancos han disminuido sus tasas considerablemente y el sector cooperativo profundiza en la búsqueda de clientes de otros sectores, se considera exitoso lograr

la meta y también haber mejorado el precio promedio de las captaciones, pues hemos bajado la tasa ponderada. Al cierre del 2013, las captaciones muestran un monto acumulado de ¢81.728 millones, para un crecimiento anual de ¢13.515 millones, equivalente a un 19.8% respecto al período 2012.



FINANCIAMIENTO EXTERNO

Los recursos externos de entidades bancarias y no bancarias, nacionales e internacionales complementan nuestra estructura de recursos para colocación de créditos. Coocique, R.L. goza de muy buena imagen, lo cual nos facilita la obtención de recursos, para los bancos somos una entidad que se ajusta a las expectativas de desarrollo, pues no sólo colaboramos con el desarrollo económico, sino con el social. En el año 2013 accedimos a recursos de entidades a nivel nacional e internacional:

Entidades Nacionales:

- BCR: ¢200.000.000**
- INFOCOOP: ¢750.000.000**
- BANHVI: ¢2.400.000.000**
- BANCREDITO: ¢400.000.000**
- FINADE: ¢300.000.000**



Entidades Internacionales:

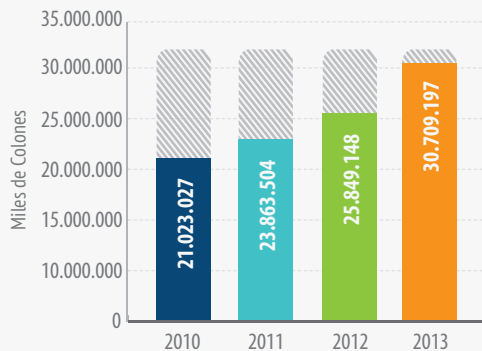
CII: \$1.000.000
INCOFIN: \$2.000.000
BICSA: \$1.000.000

Además, la Corporación Financiera Internacional, Brazo financiero del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), nos aprobó \$5 millones que se desembolsarán en colones y tienen como fin exclusivo créditos de producción. Todos estos recursos nos ayudan a complementar la captación y aportaciones, a fin de calzar plazos con la colocación que realizamos a nuestros asociados.



Firma crédito internacional con la Corporación Interamericana de Inversiones (CII)

Endeudamiento



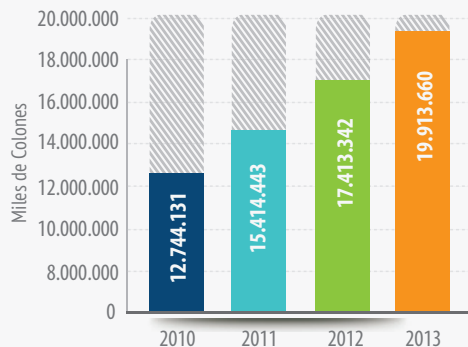
PATRIMONIO

Base que sustenta el crecimiento.

El saldo el patrimonio de Coocique, R.L. al 31 de diciembre corresponde a un monto de ₡19.913 millones, con un crecimiento de 14.4% en el año y con 10.121 asociados nuevos.

El patrimonio de Coocique, R.L. está representado por los aportes que realiza cada uno de los asociados (capital social), así como reservas, revaluaciones de propiedades y utilidad acumulada.

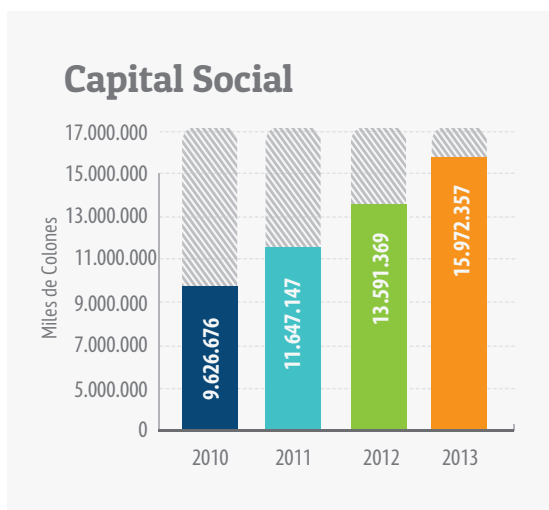
Patrimonio



Capital Social

Los aportes de capital social de cada asociado son la principal fuente que fortalece nuestro patrimonio, y que sustenta un buen indicador de suficiencia patrimonial de 18.40% (cálculo interno) y a la vez, nos permite dar continuidad a los proyectos de inversión en tecnología, infraestructura y productos competitivos. Actualmente contamos con 103.075 asociados en todo el país.

En el periodo 2013 nuestros asociados aportaron la suma de ₡2.380 millones, para alcanzar un total de ₡15.972 millones en aportaciones, crecimiento que representa un 17.5% más que el 2012 e incluye los nuevos asociados de Orotina producto de la fusión.



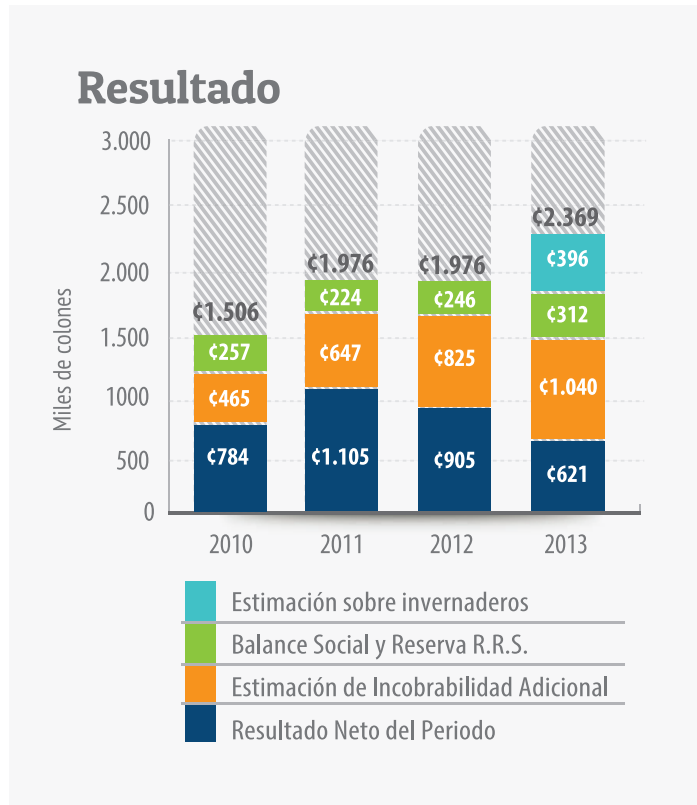
ESTADO DE RESULTADOS

La utilidad bruta acumulada corresponde a ₡620.7 millones, misma que está por debajo de la proyección inicial y afectada por las barreras de colocación establecidas por el BCCR en el primer semestre del año lo que detuvo la celeridad del crecimiento crediticio, por el prepago de las carteras de crédito producto de la competencia de la banca pública al atender a nuestros asociados con tasas y plazos con las cuales no podemos competir, lo que impactó en la cantidad de ingresos financieros, también está afectada producto de operaciones de nuestros asociados en otras entidades que pudiesen estar en mora, lo que llamamos "contagio" sobre el cual la Cooperativa debe realizar provisiones aunque las operaciones estén al día, por la provisión de los bienes para la venta de la zona de Alfaro Ruiz que deben provisionarse el valor en libros en 24 meses, lo que incrementó las reservas, por los costos por el proceso de fusión con Coopeorotina, tanto administrativos como financieros, sin olvidarnos de inversiones adicionales para darle continuidad a la implementación de las nuevas normas de Crédito, Administración Integral del Riesgos, Tecnología y Cumplimiento de la ley 8204; temas que afectaron la rentabilidad en general, aunque en algunos casos nos crea provisiones que son positivas, pues se convierten en reservas por estimaciones de cartera por ₡1.040 millones en el año, estimaciones producto de la adjudicación de los Invernaderos por ₡396 millones. El rendimiento promedio sobre el capital supera la tasa de inflación acumulada de 3.8%. Si sumáramos al excedente las reservas creadas más la inversión social, el resultado es de ₡2.369 millones de colones.

Cooquite es una entidad financiera sólida; sin embargo, por su profundo



funcionamiento social y de desarrollo, genera menos ingresos por colocaciones en créditos productivos y de vivienda, versus consumo, lo que tiene un efecto en el resultado final, además el mantener programas sociales y modelos de Gobierno Corporativo sobre un modelo democrático cooperativo involucra inversiones adicionales que igualmente impactan, aún cuando tenemos claridad en que esa es nuestra razón de ser.



MARGEN FINANCIERO

Un margen entre el costo de las deudas, captaciones, y el ingreso de cartera e inversiones es fundamental para el sano funcionamiento de la organización. Las cooperativas de ahorro y crédito en general tienen un costo mayor por captaciones y deudas que los bancos, lo que nos obliga a enfocarnos en colocar en carteras que generen más ingreso, como el crédito Credifacil para el sector consumo. Nuestro margen a diciembre 2013 es de 4.56%, ligeramente mayor al de diciembre 2012, que era 4.45%, lo que significa que de cada colón que manejamos generamos una intermediación de 4.56 céntimos, con lo que cubrimos los gastos administrativos y operativos, de estimaciones, costos sociales y generamos los excedentes del período. Coocique, R.L. maneja un margen financiero competitivo, nuestro esfuerzo es para seguir mejorándolo y para aumentar el volumen de activos productivos.

CALIFICACIÓN DE ACUERDO CON LA NORMATIVA DE LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ENTIDADES FINANCIERAS

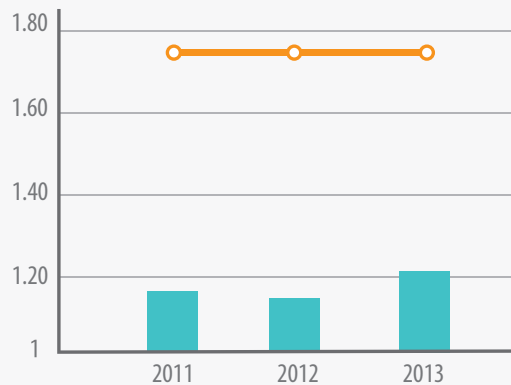
Todos nuestros indicadores financieros demuestran solidez.

CALIFICACIÓN CUANTITATIVA

Sin bien es cierto que los indicadores son importantes, la visión de los entes reguladores y las evaluaciones modernas hacen más alusión a los indicadores de gestión de riesgos para que mediante modelos probabilísticos se puedan determinar desviaciones importantes, por la información ser predictiva y no histórica. Actualmente la Cooperativa se encuentra desarrollando modelos de proyecciones de distintas áreas como liquidez, riesgos y operativos, si bien la calificación de riesgo es un parámetro, debemos ir utilizando otros instrumentos.

De acuerdo con la normativa que establece la SUGEF para medir el riesgo cuantitativo de las instituciones financieras, Coocique, R.L. obtuvo una calificación de 1.08 al cierre anual, lo que se constituye en calificación normal para cada 11 de los 12 indicadores calificados, muy cerca de una calificación 1. Únicamente el indicador de pérdida esperada se ubica en riesgo uno, debido a que el monto de estimaciones supera el límite inferior establecido de 1.70% (estimaciones totales /cartera).

Ficha Camels Calificación Global



Indicador	1.16	1.15	1.22
Límite	1.75	1.75	1.75

Riesgo Normal	$1.00 \leq \text{Calificación} < 1.75$
Inestabilidad Grado 1	$1.75 \leq \text{Calificación} < 2.50$
Inestabilidad Grado 2	$2.50 \leq \text{Calificación} < 3.25$
Inestabilidad Grado 3	$3.25 \leq \text{Calificación} < 4.00$



CALIFICACIÓN CUALITATIVA

La calificación de Coocique, R.L. mantiene la nota obtenida en visita in situ de SUGEF en noviembre 2012, considerando los seis ítems de evaluación. Calificación Ponderada de 1.75% (normal).

Item	Peso Relativo	Resultado
Planificación	15%	92.50%
Políticas	15%	91.67%
Administración del Personal	10%	100.00%
Sistemas de Control	35%	68.53%
Sistemas de Información	25%	82.14%
Tecnología de Información	0%	86.00%

Las medidas y debilidades señaladas por el ente supervisor han sido atendidas y mejoradas; sin embargo y conforme se añade nueva normativa, el proceso de mejora es continuo y creciente, para cumplir con los más altos estándares de calidad financiera. Desde este punto de vista la supervisión y señalamiento de debilidades es una oportunidad de mejora para la organización. En la próxima visita de supervisión son ellos quienes después de evaluar el avance, deben rectificar la calificación pues consideramos que la misma satisface sus expectativas.

La calificación ponderada de los aspectos cuantitativos y cualitativos se pondera para obtener una calificación global; que en nuestro caso es de 1.22, dentro del ámbito normal que oscila entre 1.00 y 1.75.

Administración integral de riesgos

El año 2013 fue un año de fortalecimiento interno, con el objetivo de apearse a las normas establecidas por la Superintendencia General de Entidades Financieras, SUGEF, que busca una administración de riesgos más eficaz y enfocada al apoyo de la toma de decisiones de la Cooperativa.

Se realizaron 11 sesiones del Comité de Riesgos, en las cuales se analizaron los resultados de los indicadores de riesgo mensuales. Se realizaron además, informes especiales solicitados por la administración o por el mismo comité, sobre diversos temas, entre los cuales se destaca el análisis de resultados de las sucursales deficitarias que sirvió de base para toma de decisiones importantes a nivel de Consejo de Administración, en procura del bienestar

de COOCIQUE y sus asociados.

La Unidad de Riesgos emitió en el 2013 un total de 15 informes, todos los cuales fueron analizados de las sesiones ordinarias o extraordinarias del Comité de Riesgos. A partir de marzo 2013 el Comité cuenta, tal como está establecido en la normativa 2-10, con un asesor externo, quien cuenta con amplia experiencia en los campos del cooperativismo y financiero.

A nivel de normativa externa, existen cambios importantes que, si bien es cierto son en procura de adelantarnos con escenarios de estrés y demás, han venido a sumar trabajo a la unidad. Las normativas con cambios más significativos son SUGEF 1-05 Reglamento para la calificación de deudores, donde como uno de los aspectos más importantes, está que se le traslada a Comité de Riesgos la responsabilidad de aprobar una nueva metodología para la calificación de deudores, además implica cambios a nivel de estimaciones y algunos otros temas relacionados, el reglamento SUGEF 3-06 Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de las entidades, donde se aumenta la ponderación de riesgo de los créditos otorgados en moneda extranjera. El reglamento SUGEF 2-10 sobre la administración integral de riesgo, viene a establecer nuevas responsabilidades a nivel de Consejo de Administración, Comité de Riesgos y Unidad de Riesgo. Otro cambio importante es la emisión de la normativa SUGEF 17-13 Reglamento sobre la administración del Riesgo de Liquidez, que viene a establecer lineamientos sobre la administración propia de la liquidez de la Cooperativa. Estos y algunos otros cambios implican trabajo en equipo, tanto de la Unidad de Riesgo en sí, como de otras unidades de la Cooperativa como TI, Oficialía de Cumplimiento, Tesorería y Captación y Colocación de Recursos, entre otros.

Como una forma de adelantarnos en el

cumplimiento de las normativas externas, el Comité de Riesgos tomó la acertada decisión de adquirir la actualización de las herramientas con las que se calculan los indicadores internos de riesgo. Adicionalmente, se realizó una reforma a la normativa interna de Políticas de Riesgo, tomando en cuenta tanto las recomendaciones de las auditorías internas y externas, como lo establecido en los cambios mencionados en la normativa SUGEF.



				RIESGO			
				100%	75%	50%	25%
Área de evaluación	Indicador	Frecuencia	Indicador	MB	B	M	A
Riesgo Tipo de Cambio	Posición ante tipo de cambio	Valoraciones Internas diarias, con reportes mensuales	0.90				
	Riesgo TC Ficha Camels	Mensual	0.36%				
Riesgo Tasa de Interés	Duración de ajuste de tasas de interés de activos y pasivos	Mensual	-0.862				
	Riesgo Tasa colones	Mensual	0.21%				
	Riesgo Tasa dólares	Mensual	0.06%				
Riesgo de Liquidez	Posición de calce de plazos	Mensual	7				
	Calce a 1 mes	Mensual	1.71				
	Calce a 3 meses	Mensual	1.04				
	Porcentaje de activos líquidos a captaciones	Mensual	38.01%				
	Renovaciones de obligaciones con el público	Mensual	77.87%				
Riesgo de Crédito	Morosidad >90	Mensual	2.28%				
	Morosidad >30	Mensual	10.79%				
	Recuperación de Incobrables	Anual	39.71%				
	Porcentaje cartera incobrable	Anual	0.27%				
	Pérdida esperada de cartera	Mensual	2.25%				
	VaR de Crédito	Mensual	2.29%				
Calificación de Riesgo	Ficha Camels	Mensual	1.22%				
	Suficiencia Patrimonial	Mensual	18.40%				
Riesgos de Gestión	Gasto Adm./Utilidad Operacional bruta	Mensual	80.24%				
	Gasto Adm./Act. Prod.	Mensual	4.49%				
	Activo Productivo / Pasivo con costo	Mensual	1.18%				

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

HISTÓRICO DE RIESGOS

RIESGOS		MESES		
Área de evaluación	Indicador	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2013
Riesgo Tipo de Cambio	Posición ante tipo de cambio	BAJO	MUY BAJO	MEDIO
	Riesgo TC Ficha Camels	MUY BAJO	MUY BAJO	MUY BAJO
Riesgo Tasa de Interés	Duración de ajuste de tasas de interés de activos y pasivos	MUY BAJO	MUY BAJO	MUY BAJO
	Riesgo tasa colones	MUY BAJO	MUY BAJO	MUY BAJO
	Riesgo tasa dólares	MUY BAJO	MUY BAJO	MUY BAJO
Riesgo de Liquidez	Posición de calce de plazos	BAJO	BAJO	BAJO
	Calce a 1 mes	MUY BAJO	MUY BAJO	MUY BAJO
	Calce a 3 meses	MUY BAJO	MUY BAJO	MUY BAJO
	Porcentaje de activos líquidos a captaciones	MUY BAJO	MUY BAJO	MUY BAJO
	Renovaciones de obligaciones con el público	MUY BAJO	BAJO	MUY BAJO
Riesgo de Crédito	Morosidad 90 días	ALTO	MUY BAJO	ALTO
	Morosidad 30 días	ALTO	ALTO	ALTO
	Recuperación de Incobrables	MUY BAJO	MUY BAJO	MUY BAJO
	Porcentaje cartera incobrable	MUY BAJO	BAJO	MUY BAJO
	Pérdida esperada de cartera	ALTO	MEDIO	ALTO
	VaR de Crédito	ALTO	MUY BAJO	ALTO
Calificación de Riesgo	Ficha Camels	MUY BAJO	MUY BAJO	BAJO
	Suficiencia Patrimonial	BAJO	BAJO	BAJO
Riesgos de Gestión	Gasto Admin/ UOB	MUY BAJO	MUY BAJO	MUY BAJO
	Gasto Admin/ Activo Prod.	MEDIO	ALTO	BAJO
	Activo Productivo / Pasivo con costo	MUY BAJO	MUY BAJO	MUY BAJO
RIESGO GLOBAL		MUY BAJO	MUY BAJO	BAJO
CALIFICACION		78%	86%	70.75%



Informe Social

INFORME SOCIAL INTERNO

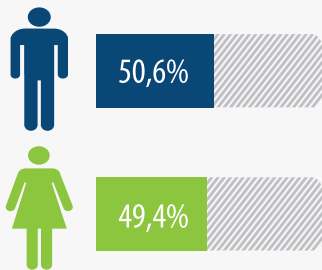
El año 2013 estuvo dirigido a fortalecer la estructura organizacional de manera que se establecieran líneas de coordinación más directas y propicias a la generación de nuevos negocios, se crearon unidades relacionadas con el soporte a sucursales (USS) y se cambió el esquema de trabajo de algunas unidades para dirigir las a la atención y promoción de productos y servicios.

Al mes de diciembre 2013, contamos con una planilla interna de 326 colaboradores de los cuales 50.6% son hombres y 49.4% mujeres, manteniendo un importante equilibrio en materia de género.

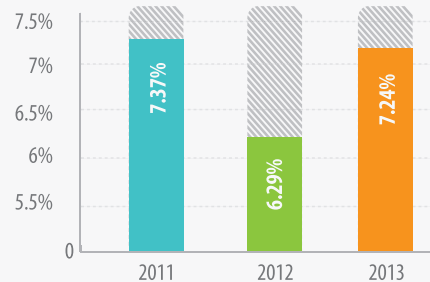
Se impartieron 7.690 horas de capacitación en diversos temas que van desde una perspectiva de control y normativa como Riesgos, Ley 8204, temas relacionados con Cobit, hasta una visión de mayor desarrollo tecnológico y técnico de acuerdo con los requerimientos operativos de la misma cooperativa. También se capacitó al 100% del personal en materia de ventas para profundizar la relación con el asociado.

Contamos con un nivel de rotación anual de 7.24%, lo que nos mantiene en un nivel sano de salidas e ingresos del personal y por ende con una estabilidad que nos permite operar con un grado de confianza y conocimiento técnico bastante alto de parte de los colaboradores, manteniendo incluso un 67% de la planilla con 5 años o más de trabajar en Coocique ininterrumpidamente.

Cantidad de personal por género



Rotación comparativo anual



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

Cocique es una de las cooperativas con mayor membresía en el país, con una afiliación anual de más de 10.121 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.

Clasificación de Asociados por Edad y Género

Edad (años)	Hombre	Mujer	Total
0 a 18	6,091	4,978	11,069
18 a 25	3,900	2,649	6,549
25 a 35	10,318	7,500	17,818
36 a 50	16,610	11,480	28,090
Más de 50	20,077	13,774	33,851
Sub Total	56,996	40,381	97,377
Porcentaje	58,53%	41,47%	100,00%
Cuentas Especiales			5,294
Jurídicas Sin Fines de Lucro			403
Total de Cuentas			103,074

Año	Total Asociados	Renuncias	Fallecidos	Expulsados
2010	114,055	2,446	66	209
2011	117,097	2,571	53	162
2012	96.530*	3.845	81	219
2013	103.074	3.713	114	214

* Se realizó una limpieza de asociados

PROGRAMA COOCIQUE NUEVA GENERACIÓN

A sus 26 años el Programa Cocique Nueva Generación se mantiene en crecimiento continuo aportando día a día más y mejores asociados a la Cooperativa. En el periodo se superaron las metas financieras del programa.

Promotores Nueva Generación:

Con la Reserva de Responsabilidad Social se ha podido dar continuidad al proceso de llevar el programa de Niños y Jóvenes hasta las diferentes regiones.

La labor que realizan los Promotores en las regiones, se ha convertido en un eslabón significativo para el crecimiento del Programa Cocique - Nueva Generación, ya no sólo en Ciudad Quesada, donde se ha desarrollado desde 1987, sino también en cada una de nuestras las Sucursales.

Entre las acciones de promoción del programa que realizan los promotores de



las regiones para el fortalecimiento de las carteras de ahorros de niños y jóvenes podemos citar: 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 y Capacitaciones.

Por las razones expuestas el proyecto de promotoras en regiones sigue teniendo un indicador con resultados muy positivos en este período.

Reporteros Juveniles:

Este proyecto se desarrolla como un plan piloto a inicios del 2013, con la visión de contar con un grupo de jóvenes capaces de capturar noticias de actividades relevantes que realiza la Cooperativa en sus Sucursales, y darlas a conocer a los asociados a través de los medios electrónicos como Páginas Web y Redes Sociales.

Como parte del plan se reclutaron 20 jóvenes que fueron capacitados con profesionales en periodismo y fotografía, de los cuales un total de 8 realizaron al menos un reportaje en el año, destacando por su trabajo la señorita Karen Arce de Zarceró y el joven Cristhoper Cabezas de Naranjo por la calidad y concurrencia de sus reportajes. En total se generaron 27 reportajes los cuales les invitamos a acceder en el link de reportajes en la siguiente dirección. <http://www.coocique.fi.cr/ng/>.



Escuela de Líderes:

Escuela de Líderes nace como una iniciativa conjunta del Consejo de Administración y del Comité de Educación y Bienestar Social y se desarrolla con la coordinación y apoyo del Programa Coochique Nueva Generación. Como objetivo fundamental se persigue la formación de jóvenes líderes cooperativistas.

Participaron de este proceso de formación durante 6 meses un total de 26 jóvenes con edades entre los 14 y 18 años. Como parte del proceso formativo recibieron con una profesional, clases tutoriales presenciales y participaron de Campamentos de Liderazgo, un Taller Laboracoop y una visita al Edificio Cooperativo donde fueron recibidos por dirigentes del INFOCOOP, CENECOOP Y CONACOOP, quienes les brindaron información relevante sobre el accionar de estos tres organismos dentro del Sistema Cooperativo.

Más Grupos Juveniles

Durante el 2013 se fortalecen los grupos juveniles y nacen 4 nuevos a saber Santa Rosa, Fortuna, Guatuso y Pital, quienes ya se mostraron a la comunidad realizando proyectos de reforestación y limpieza de señales de tránsito entre otras actividades.

Acciones e incentivos para el fortalecimiento del Ahorro

El Programa crece y es necesario eficientizar el tiempo y uso de recursos de promotores y personal de apoyo así como crear nuevas iniciativas para mantener incentivos que nos permitan fortalecer las carteras de ahorro, capital y el concepto mismo de que ahorrar sí es importante, por lo que en el 2013 se desarrollan una variedad de acciones con este fin:

Participantes del programa
Escuela de Líderes





Semanas del Ahorro: Durante esta semana se mantiene un incentivo en cajas que el ahorrante recibe a cambio de su depósito, al menos 2 veces al año en cada Sucursal se culmina la semana con una actividad diferente con música, inflable y confites. Esta se convierte en una práctica muy conveniente pues nos permite ser constantes en la labor de incentivar el ahorro, además mantener la equidad para que todos los niños y jóvenes tengan la misma oportunidad de participar.

Rifas Promociones:

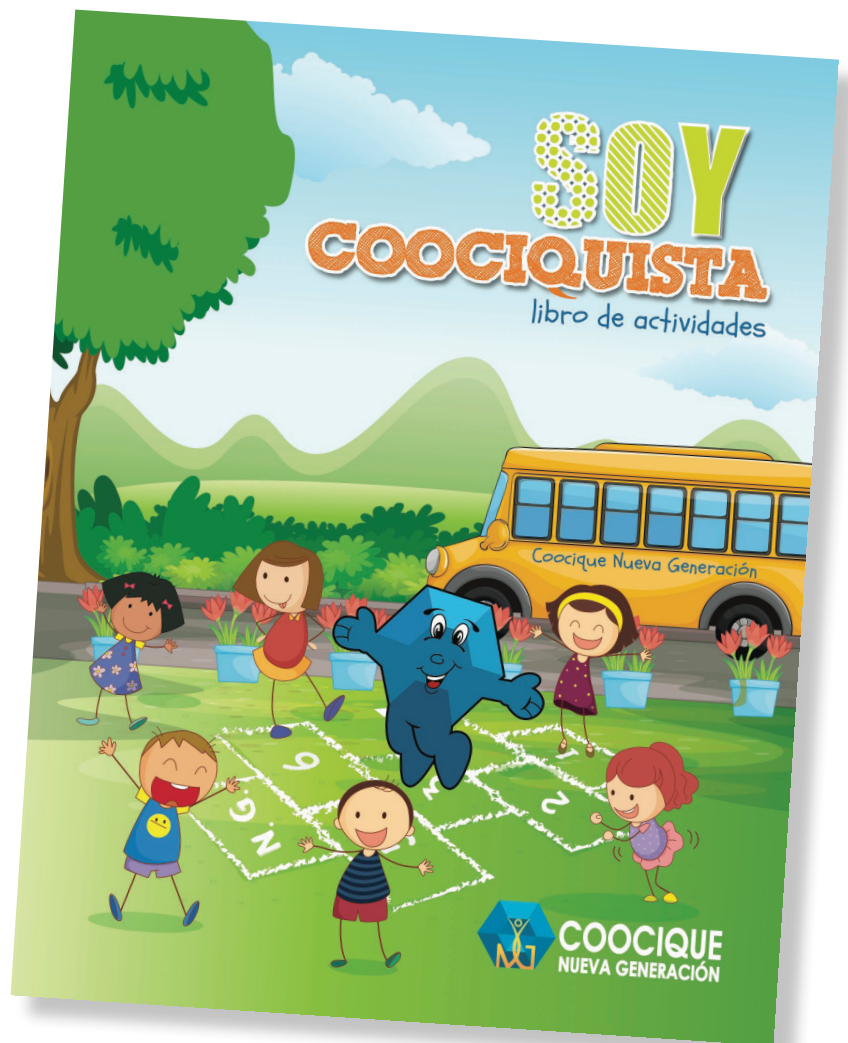
Adicional a las promociones generales que se realizan desde la unidad de Publicidad cada Sucursal realiza sus propias rifas, entre los ahorrantes que adquieren un determinado producto, esto contribuye de manera significativa a que el segmento utilice una mayor cantidad de productos y no se concentre únicamente en mantener una cuenta de ahorros a la vista y capital social.

Campaña de ahorros y asociados nuevos:

Se contó con campañas importantes de impulsó para la atracción de nuevos asociados (Soy Cooquiquista) así como el fortalecimiento del ahorro a través de la campaña (Sórpendale).

Actividades de integración:

Se realizaron 2 intercambios infantiles con la participación de niños menores de 12 años provenientes de todas las Sucursales y un intercambio juvenil para jóvenes entre los 13 y 17 años, ambas actividades se realizaron en las instalaciones del Programa y reunieron cerca de 360 ahorrantes activos.



Participación de campamentos:

Al igual que en periodos anteriores los jóvenes que destacan por su participación y aporte en actividades organizadas tanto por el Programa por Coocique. Tuvieron la oportunidad de asistir a 3 campamentos durante el año todos facilitados por el CENECOOP con costos de traslado subsidiados por la Cooperativa.



Se destaca la labor realizada por los promotores en cada una de sus zonas de influencia, ya que como parte de su plan de trabajo realizan una serie de actividades tanto de corte educativo y formativo, como comerciales, que contribuyen fuertemente al robustecimiento del Programa, entre ellas y solo para citar algunas, las visitas a Centros Educativos, llamadas a nuevos asociados, giras educativas y actividades de responsabilidad social ejecutadas con los grupos juveniles en sus comunidades.



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 y un Comité de Vigilancia; 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 de Cumplimiento, 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.

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

Preasambleas

Se realizaron 5 preasambleas logrando reunir un total de 271 delegados de los 408 convocados con un porcentaje de asistencia de más del 66%. 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 Ordinaria, con la finalidad de que cada delegado obtenga la información en forma clara y oportuna para una mejor toma de decisiones.

Tribunal Electoral

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	2	3
Comité Gerencial	2	2
Comités Auxiliares de Apoyo	15	20
Comité Ejecutivo	9	4
Total	33	39

Asamblea Anual

El 9 de marzo 2013 se llevó a cabo la Asamblea Anual Ordinaria de Delegados en el Centro de Transferencia Tecnológica y Educación Continua (CTEC), Santa Clara, San Carlos, como siempre los Delegados de Coocique demostraron su gran sentido de responsabilidad y compromiso con quienes los eligieron al hacerse presente el 93.7% 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.

Asambleas Extraordinarias

El 10 de agosto del 2013, se realizaron la VI y la VII Asambleas Extraordinarias de Delegados de Cooquite, R. L. en el Salón Parroquial de Ciudad Quesada, contamos con la presencia de 181 delegados, de los 208 convocados.

La VI Asamblea Extraordinaria tenía como único objetivo la aprobación de la Fusión por Absorción con Coopeorotina R.L., prevaleciendo Cooquite.

En la VII Asamblea Extraordinaria se discutirían reformas al Estatuto y al Reglamento del Tribunal Electoral, esto según acuerdo de la Asamblea Anual de Delegados celebrada en marzo de este mismo año, donde por razones de tiempo, se aprobó valorar que dichos temas pudieran ser aprobados en una Asamblea Extraordinaria.

Los acuerdos tomados en las Asambleas Extraordinarias se resumen de la siguiente forma:

- 01
Aprobada la Fusión por absorción Cooquite – Coopeorotina, prevaleciendo Cooquite.
- 02
Aprobadas las reformas al Estatuto Social en los 9 artículos propuestos.
- 03
Aprobada la reforma integral al Reglamento del Tribunal Electoral, de acuerdo con la propuesta presentada.



Asamblea Ordinaria de Delegados en el Centro de Transferencia Tecnológica y Educación Continua (CTEC)



VI-VII Asambleas Extraordinarias de Delegados de Cooquite, R. L. en el Salón Parroquial de Ciudad Quesada



Capacitaciones a Delegados

Con fondos de la Reserva de Educación se desarrollaron también 5 capacitaciones a delegados propietarios y suplentes. Estas capacitaciones se basaron en reforzar el compromiso de ser delegado “Cociquista”, y en Finanzas Personales, 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 en coordinación con CENECOOP y por colaboradores de la Cooperativa como facilitadores.

Reuniones de Impacto

Se continuó con la modalidad de reuniones con asociados, las cuales se llevaron a cabo gracias al uso de recursos de la Reserva de Educación, con muy buena aceptación por parte de los asociados que participaron.

En total se realizaron siete reuniones de impacto en diferentes comunidades donde a la Cooperativa le interesa informar, posicionar su imagen y fortalecer más el negocio.

Cada actividad consistió en transmitir al asociado en forma ágil y dinámica información de interés como la visión de la Cooperativa, los principales productos y servicios, la calidad de su gente y la proyección social que hacen de Cocique una empresa diferente y siempre a la vanguardia.

Todas las reuniones contaron con la presencia del señor Gerente General y de miembros de los diferentes Cuerpos Directivos de la Cooperativa.

Taller Comités Auxiliares de Apoyo y Cuerpos Directivos

Este año se capacitó a los miembros de los Cuerpos Directivos e integrantes de los Comités Auxiliares de Apoyo en un taller especialmente diseñado para ellos, realizado en el mes de noviembre en Orotina.

El taller se dividió en tres etapas: La teórica, la práctica y el análisis, usando una metodología de aprender-haciendo, mezclando aspectos de la vida diaria como seres humanos y evaluando nuestras prácticas y actitudes para la promoción de nuestros productos.

Dentro de los principales logros está el que los Comités Auxiliares de Apoyo y demás directivos reconozcan mejor su función, sus capacidades, el concepto de trabajo en equipo y la responsabilidad para con la Cooperativa.



Capacitación a Delegados



Taller de Comités Auxiliares de Apoyo y Cuerpos Directivos en Orotina

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 subsidio por Emergencias Médicas, que se dio durante el año en 145 ocasiones; los subsidios médicos; subsidios por infortunios y subsidios estudiantiles, son utilizados ampliamente.

Subsidios	Cantidad	Monto (¢)
Subsidio médico	3409	¢53.905.558,62
Infortunios	6	¢600.000,00
Emergencias médicas	145	¢12.156.063,05
Subsidios estudiantil	264	¢27.982.207,00
Total	3824	¢94.643.828,27

Además, conscientes de la importancia y el beneficio que tienen los asociados por mantener asegurados sus saldos crediticios o seguros de vida que faciliten a sus familiares el hacer frente a las circunstancias difíciles que se experimentan ante una enfermedad grave, incapacidades permanentes o fallecimiento; en Coocique hemos realizado esfuerzos importantes para brindar este tipo de aseguramientos a un costo muy razonable por medio de pólizas colectivas de vida, que ofrecen mejores condiciones a los beneficiarios y a un menor costo.

Indemnizaciones de pólizas contratadas con el INS en el año 2013:



Indemnizaciones	Cantidad	Monto (₺)
Póliza Fallecimiento (Tradicional ₺9.500)	4	6.500.000
Póliza Fallecimiento (Protección Crediticia)	30	374.355.597
Póliza Invalidez (Protección Crediticia)	16	164.963.858
Póliza Fallecimiento (Excedentes)	36	39.000.000
Póliza Invalidez (Excedentes)	7	7.500.000
Póliza Benef. Familiar (Excedentes)	9	4.500.000
Adelantado del 50% (Casos en trámite)	12	9.000.000
Total	114	605.819.455

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 ₺3.415 millones en excedentes a los asociados.

Año	Monto de Excedentes (₺)
2010	784.426.812
2011	1.105.717.473
2012	904.706.859
2013	620.798.393
Total	3.415.649.537

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 15.520 operaciones durante el 2013. De manera similar, la gestión de microahorro y hacer posible que muchas personas tengan acceso a una entidad financiera (el término 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

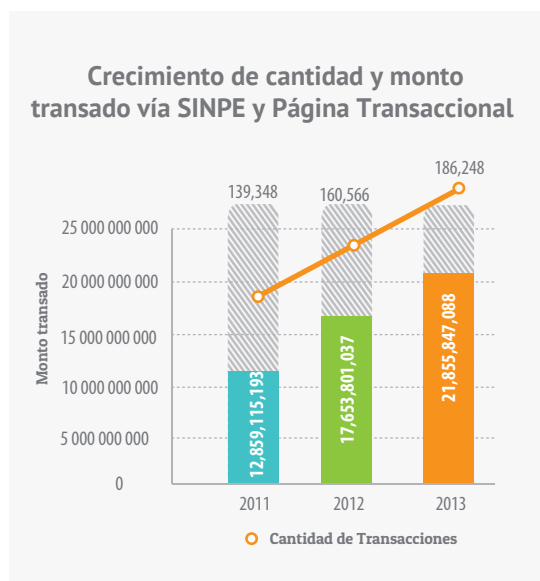
el periodo anterior se asociaron 10.121 personas y el crecimiento en otros productos generó una mayor participación financiera del asociado para con la cooperativa.

Cantidad de Asociados	
Asociados	103.074
Cuentas de Ahorro abiertas en el año	10.121
Cuentas de NG abiertas en el año	2.093
Clientes de página	17.455
Tarjetas de Débito	36.785

Transacciones por año			
Año	Transacciones anuales	Asociados	Promedio de transacciones
2010	6.414.231	114,055	56
2011	6.344.258	117,097	54
2012	6.302.390	96.530	65
2013	6.202.764	103.074	60

TRANSACCIONES VÍA INTERNET Y TRASFERENCIAS ELECTRÓNICAS EN LÍNEA

En el periodo 2013 se creció tanto en el número de transacciones internas y SINPE; como en la cantidad de monto transado; tanto en colones como dólares.



En este periodo se desarrolló un proyecto de mejoras de la página transaccional, entre las cuales se encuentra: mejoras estéticas, ampliación de ofrecimiento de servicios y actualización para la correcta utilización en los diferentes entornos (navegadores de Internet). Como innovación; se desarrolla una aplicación móvil de la página transaccional; para móviles que cuentan con sistema operativo IOS (Apple) o Android, con funciones específicas pensadas para el bienestar y comodidad de todos nuestros asociados.



Servitel

El sistema servitel sigue brindando los diferentes servicios a todos nuestros asociados, como los son: consulta de saldos, transacciones, pago de servicios públicos, pago de operaciones de crédito, traslado de fondos entre cuentas y congelamiento de órdenes de pago. Durante el año 2013 la cantidad de transacciones realizadas fueron de 427 y el monto transado fue superior a los 5 millones de colones.

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 Cooquite 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 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.

Tecnología de Información

Por requerimiento de la normativa SUGEF 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.

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 anual 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, dada 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, BCIE, Banco Popular, Banco Crédito Agrícola de Cartago, Banco de Costa Rica, CIF, Incofin, BICSA.

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 lo 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	2010	2011	2012	2013
Asamblea Anual	188	200	193	195
Reunión General con miembros de Comités Auxiliares de Apoyo	0	45	0	0
Capacitaciones a Comités Auxiliares	27	44	30	78
Reuniones Comités Auxiliares y Sucursal	30	0	27	0
Preasambleas de Delegados	240	288	301	271
Asambleas Regionales con Asociados	4851	0	4349	0
Reuniones en Comunidades con Asociados	437	0	0	0
Reuniones de Impacto	0	539	0	483
Capacitaciones a Delegados	183	230	226	215
Total	5956	1346	5126	1242

Inversiones de la Reserva de Educación

El Comité de Educación ha ejecutado durante el 2013 los fondos de la Reserva de Educación en la capacitación, formación e información de los asociados, dirigentes y colaboradores. También se dió capacitación a delegados y colaboradores y se emitieron planificadores 2014. Con fondos de la Reserva de Educación y gracias al esfuerzo conjunto de Promotores, Administradores de Sucursales y miembros del Comité de Educación y Bienestar Social, 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.

Proyecto Puntos Ecológicos en Centros Educativos



Inversión en capacitación de Colaboradores y Cuerpos Directivos

Durante el periodo se invirtió en formación de Cuerpos Directivos y colaboradores. Se dieron diversos temas de capacitación, entre ellos: Técnico en Riesgos, Ley 8204, Salud Ocupacional, Comunicación Efectiva, Ventas, finanzas personales, productos y servicios, roles y funciones de los Cuerpos Directivos y confección de actas. También se logró enviar a 13 personas entre Administradores de Sucursales y Directores a seminarios del INCAE en temas de liderazgo.



Capacitación de colaboradores



Seminario en el que participaron administradores y directores en INCAE

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, al proyecto de Cooperativización de Asadas y al proyecto de Protección del Recurso Hídrico.

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.



UNIDAD DE VIVIENDA

Cooquite como administrador de los recursos asignados por ley para ser invertidos en Bonos de Vivienda, durante el 2013 logró beneficiar a 798 familias que recibieron a través de la cooperativa una vivienda propia, gracias al subsidio del Estado, con una inversión de ¢5.598 millones.

La mayor parte de las soluciones de vivienda se tramitó como construcción en lote propio, principalmente por la ventaja que representa para las familias disponer de un terreno propio y apto para construir.

Bonos de Vivienda otorgados según propósito en el 2013

Descripción	Nº Casos	Monto
Construcción en Lote Propio	628	3,947,208,000.00
Lote y Construcción	79	594,726,593.00
Vivienda Existente	75	964,790,300.86
RAMT	16	91,500,000.00
Total	798	5,598,224,893.86

Durante el 2013 fueron aprobados varios proyectos habitacionales al amparo del artículo 59 de la Ley del SFNV y sus reformas, es decir, para familias con ingresos totales inferiores a salario mínimo y medio.

La inversión para estos proyectos será de miles de millones de colones y de cientos de soluciones habitacionales, para familias que viven en situación de extrema necesidad que gozarán de vivienda propia en proyectos y urbanizaciones con todos los servicios, en las localidades de Katira, Guatuso; Monterrey, San Carlos; La Cruz, Guanacaste; Los Chiles, Alajuela y Jimenez, Cartago.



Proyectos habitacionales

UNIDAD TÉCNICA

La Unidad Técnica de Coocique R.L. es la oficina que recibe los trámites de Bonos de Vivienda individuales y de Proyectos, para su valoración desde el punto de vista técnico y para la fiscalización de las obras que se construyan con recursos del Fondo de Subsidio de Vivienda, FOSUVI, del Banco Hipotecario de la Vivienda, BANHVI.

BONOS INDIVIDUALES

Se atienden para realizar los avalúos de bonos individuales y para realizar, luego de la aprobación del bono, el proceso de fiscalización de la construcción de la vivienda hasta su finalización.

En el año 2013 se realizaron 842 avalúos a solicitudes de bono de los cuales 751 son de bonos individuales y 91 avalúos de casas de proyectos llave en mano. Se realizaron también 807 fiscalizaciones en las construcciones de las viviendas de casos individuales distribuidos en todo el país.

PROYECTOS DE VIVIENDA

Esta modalidad es cuando se debe desarrollar la infraestructura de la urbanización y la construcción de las viviendas. Los proyectos conllevan un proceso de revisión de la obra desde el punto de vista técnico, para constatar que el mismo reúne los requisitos, de acuerdo con lo establecido por el Colegio de Ingenieros Civiles y el Banco Hipotecario de la Vivienda.

Unidad Técnica Coocique R.L.

Proyectos aprobados por el BANHVI 2013

Proyecto	Nº de soluciones	Precio total	Ubicación			Tipo de proyecto	
			Provincia	Cantón	Distrito	Programa	Modalidad
Monterrey, proyecto municipal	25	¢272,500,000	Alajuela	San Carlos	Monterrey	Extrema necesidad	S002
Katira	58	¢762,500,000	Alajuela	Guatuso	Katira	Extrema necesidad	S002
El Jobo	27	¢312,000,000	Alajuela	Los Chiles	Los Chiles	Extrema necesidad	Llave en mano
Plaza Vieja	7	¢55,130,865.37	Cartago	Turrialba	Pejibaye	Extrema necesidad	S002
Nuevo Pital	7	¢93,182,590.75	Alajuela	San Carlos	Pital	Extrema necesidad	Llave en mano
Santa Elena	38	¢494,000,000	Guanacaste	La Cruz	Santa Cecilia	Extrema necesidad	Llave en mano
Total	162	¢1,989,313,456.12					



Los Proyectos Katira y Monterrey inician su construcción en el primer trimestre del 2014, Plaza Vieja inició construcción Octubre 2013. Los demás ya fueron construidos.

Unidad Técnica Coocique R.L.							
Proyectos presentados al BANHVI 2013							
Proyecto	Nº de soluciones	Precio total	Ubicación			Tipo de proyecto	
			Provincia	Cantón	Distrito	Programa	Modalidad
Maravilla	32	€384,000,000	Alajuela	Guatuso	San Rafael	Extrema necesidad	S002
Chimurria	62	€744,000,000	Alajuela	Upala	Yolillal	Extrema necesidad	S001
Jardines del Río	187	€3,500,000,000	Puntarenas	Aguirre	Quepos	Extrema necesidad y emergencia	S001
Total	281	€4,628,000,000					

Estos proyectos fueron presentados al Banco Hipotecario de la Vivienda. Están en proceso de revisión.

OTROS PROYECTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Proyecto Sueños de Navidad

COOCIQUE continúa llevando esperanzas, a más familias cada año.

El programa de Sueños de Navidad va dirigido a casos muy especiales y constituye uno de los perfiles más visibles del trabajo de COOCIQUE, desde la perspectiva social.

Está dirigido a familias de muy escasos recursos, que viven en precarios, situación de extrema pobreza o riesgo, son familias con situaciones especiales, que anhelan un futuro mejor y la vivienda es un cambio importante para ellos, que representa nuevas oportunidades.

Este proyecto es un esfuerzo que desde hace 5 años se realiza en COOCIQUE, y en el que se trabaja de la mano con el IMAS, COOPELESCA, CANAL 14, CLUB DE LEONES, INVU, MIVAH y BANHVI y en el 2013 además se sumó un caso de Canal 7 y otro

Entrega de casas a familias de escasos recursos, en el proyecto Sueños de Navidad.





Entrega de casas a familias de escasos recursos, en el proyecto Sueños de Navidad.

de FlechaTV, para hacer posible el logro de esos sueños y el cambio en la calidad de vida de esas familias.

Con la esperanza de un futuro mejor y con muchas lágrimas de alegría, siete las familias recibieron casas dignas, construidas con recursos del Bono de Vivienda por las empresas Davivienda y Roque&Álvarez, totalmente equipadas ayuda del IMAS y con menaje donado por diferentes casas comerciales.

De parte de COOIQUE, las familias recibieron:

- El financiamiento de los gastos de formalización del bono y acabados de las viviendas.
- Además, con el aporte del personal de la cooperativa, suplimos necesidades adicionales como diarios, sábanas, almohadas, cortinas para ventanas y para baños, regalos de Navidad para cada

miembro de las familias, arbolitos de Navidad, tamales, entre otros.

Entrega de Paquetes Escolares

Con mucha alegría 1000 niños de muy escasos recursos recibieron de Coocique un hermoso paquete de útiles escolares con los artículos indispensables para asistir en el 2013 de nuevo a clases.

La ayuda con útiles escolares sigue siendo una de las acciones de responsabilidad social importante por el impacto que ha tenido en la población, dado que representa una necesidad básica que en muchos de los casos no puede ser cubierta por los padres, debido a su escaso recurso financiero.

El paquete de útiles consta de:

- 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.
- Lápices de color.

El diseño de los cuadernos es muy moderno y exclusivo de Coocique, con un concepto basado en la armonía con el medio ambiente, esto es parte de lo que más gustó a los niños.

Los 1000 niños beneficiados son estudiantes regulares de 52 Centros Educativos ubicados en diferentes partes del país donde la Cooperativa tiene presencia.

En total se distribuyeron 12 mil cuadernos, que sin duda alguna serán de beneficio para los estudiantes de 1000 hogares que resultaron beneficiados.

DIVULGACIÓN

Publicidad y medios.

Durante todo el periodo 2013 se mantuvo publicidad en Radio con cobertura nacional, enfocada en la venta de crédito de consumo, así como en medios regionales radio, televisión y prensa escrita, con publicaciones esporádicas en medios como La Voz Cooperativa y en Verano Toreado de Canal 7.

Además a la pauta radial y spot publicitarios, durante todo el periodo se da soporte a todas las campañas, promociones, productos y servicios con materiales impresos, como traseras de buses, rotulación de ventanas, vallas banners, brochures, afiches, monolitos, entre otros, como apoyo para gestión de ventas, así como material digital para ser posteado en redes sociales y páginas web, envío a correo de los asociados y mensajería de texto.



Entrega de libros y paquetes escolares en centros educativos



Entrega de libros y paquetes escolares en centros educativos

OTRAS AYUDAS

Usando fondos de la Reserva de Responsabilidad Social se dio apoyo económico al Centro de Atención Salvando al Adicto, a la Asociación Procarretera Naranjo, a la Maratónica de la Cruz Roja y a diversas campañas a favor necesidades personales y colectivas como la ayuda a los damnificados de La Tigra, 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 los sancarleños 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.

Prácticas y pasantías estudiantiles

Durante el 2013 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.



**Balance Económico y Social por Principios Cooperativos
al 31 de Diciembre 2013**

1. Membresía abierta y voluntaria

Excedente neto a distribuir	360,373,467.56
Campaña de Aportaciones Asociados Adultos	6,750,000.00
Campaña de Aportaciones Asociados NG	2,322,000.00
Subtotal	369,445,467.56

2. Control democrático de los miembros

Gestión, formación y supervisión dirigencial (Tribunal Electoral, Proyección Social)	53,486,233.00
Asamblea Anual y Extraordinaria	36,359,973.00
Comités de Apoyo	23,865,389.00
Cuerpos Directivos	24,794,488.00
Subtotal	138,506,083.00

3. Participación económica de sus miembros

Fondo de Ayuda Mutua	10,000,000.00
Subsidios Médicos	53,905,558.62
Infortunio y emergencias médicas	12,756,063.05
Subsidio Estudiantil	27,982,207.00
Subtotal	104,643,828.67

4. Autonomía e Independencia

Supervisión prudencial de la SUGEF	18,438,904.00
Servicios de Auditoría Externa	15,780,000.00
Subtotal	34,218,904.00

5. Educación, entrenamiento y capacitación

Capacitación a colaboradores, asociados, delegados y directores	19,475,881.67
Formación e información para asociados	8,924,968.50
Actividades Comité de Educación	12,755,099.56
Programa Nueva Generación y Promotores	72,819,874.26
Subtotal	113,975,823.99

6. Cooperación entre cooperativas

Aportes Organismos de Integración	27,935,927.61
Subtotal	27,935,927.61

7. Compromiso con la comunidad

Mercadeo responsable socialmente	32,052,984.00
Paquetes escolares	15,174,289.00
Otras ayudas con fondos de la Reserva de Responsabilidad Social	12,749,408.93
723 Bonos de Vivienda desembolsados	5,095,316,834.00
Subtotal	5,155,293,515.93

Total	5,944,019,550.76
--------------	-------------------------

Informe de Gestión

PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD 2013

CAMPAÑAS

ES TIEMPO DE DISFRUTAR ...

Esta campaña estuvo enfocada en la colocación de Crédito Consumo a través de su producto CREDIFÁCIL y con un concepto renovado y atractivo dirigido especialmente al segmento de asalariados.

CONTIGO POR SIEMPRE...

Campaña corta enfocada en el ahorro, dirigida a padres de familia cuyo objetivo es incentivar la apertura de una cuenta de ahorros de mediano o largo plazo para sus hijos.

SORPRÉNDALE EN ESTA NAVIDAD ...,

También fue una campaña corta enfocada en el ahorro infantil y juvenil, dirigida a padres de familia.



ES TIEMPO DE DISFRUTAR

Adquiera ya su **Credifácil**

Hasta 10 millones sin fiador para asalariados públicos con deducción de planilla

Contactenos
Teléfono: 2401-1500
o visítanos en cualquiera de nuestras sucursales

\$22.048*
cuota por millón

utilícelo para:

- Refundir deudas de Tarjetas y gastos personales.
- Viajes, estética, vehículos y más.

COOCIQUE
La original Financiera del ahorro social

www.cooquake.fl.cr | servicio@cooquake.fl.cr | 2401-1500



Sorpréndale en esta **NAVIDAD** y Año Nuevo

¡Regáله una cuenta de ahorros!

Dale la seguridad y confianza que merece

COOCIQUE
NUEVA GENERACIÓN

www.cooquake.fl.cr | Nueva Generación Cooquake
Teléfono: 2401 1500



Contigo por siempre

Ábrale ya su cuenta con solo **₡3.500** y enséñele el valor del ahorro

Regale seguridad y confianza.

COOCIQUE
NUEVA GENERACIÓN

www.cooquake.fl.cr | Nueva Generación Cooquake
Teléfono: 2401 1500



Feria de Crédito en Santa Rosa de Pocosol

FERIAS DE CRÉDITO

Durante el año 2013 se le dio seguimiento a las ferias de crédito, las cuales se realizaron en todas las regiones de la cooperativa y casi en la totalidad de las sucursales.

Resultados Obtenidos

- Se realizaron 22 Ferias formales de Crédito y 32 Visitas Promocionales de Credifacil.
- Se hicieron vistas previas durante 3 días por feria, como parte de la promoción.
- Se enviaron mensajes de texto a celular como parte de la invitación.
- Se repartieron volantes de invitación a las ferias.
- Se logró colocar un total de ¢ 547.347.534,84 en crédito durante las ferias.
- Tienda de Electrodomésticos vendió ¢98.768.820 durante los días de las ferias.

PROMOCIONES

Se realizaron 2 promociones importantes cuyo objetivo es crear atractivos sobre los aportes al capital social y contribuir a su fortalecimiento tanto en ahorrantes de NG como asociados adultos. La promoción para niños y jóvenes consistió en la rifa de 27 tabletas. Lo cual favoreció, pues las metas del programa fueron cumplidas.



Ganadores de promociones, rifa de tabletas y tarjetas de débito



Los asociados adultos activos también tuvieron su premio por ahorrar el cual consistió en la rifa de 18 tarjetas de débito, 9 tarjetas con 250 mil colones y 9 con 500 mil colones cada una. Una forma adicional de hacer atractivos los depósitos de capital.

Coordinación y apoyo de actividades.

Como unidad de soporte del negocio la Unidad de Promoción y Publicidad, conlleva una gran responsabilidad en la coordinación y desarrollo de una serie de actividades de proyección e imagen institucional, esta labor se hace visible con la participación de Coocique en actividades comunales, culturales, cívicas, deportivas, educativas y de responsabilidad social entre otras, donde no solo basta con tener presencia de marca sino lograr su mayor impacto, igualmente la unidad se mantiene en el compromiso de apoyar con todos los medios disponibles todas aquellas actividades que emanan directamente de la Administración y sus Cuerpos Directivos para el correcto accionar del negocio.



SUCURSALES

Con el objetivo de ampliar nuestra cobertura a otras zonas del país, este periodo se dio apertura a la nueva sucursal de Heredia ubicada 200 metros norte de la entrada principal de la Universidad Nacional. La expectativa que tenemos con esta nueva sucursal es que los asociados de esta cabecera de Provincia cuenten con la facilidad de acceder a nuestros servicios más cerca de su lugar de residencia o trabajo, además de darnos la posibilidad de brindarles nuestra amplia gama de productos y servicios con la rapidez y amabilidad que nos caracteriza. Otra situación que nos permitió ampliar nuestra cobertura a otras zonas del país se concretó con la fusión por absorción con Coopeorotina, lo cual nos permite brindar servicios y productos a pobladores de la zona Pacífico Central, tanto en Orotina como en San Mateo.

En este período se continuó con la elaboración mensual de Estados Financieros individuales de Sucursales, 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 sus indicadores en cuanto a estructura financiera, rentabilidad, liquidez, eficiencia, transacciones, costos, margen financiero, cartera de crédito, morosidad, cumplimiento de metas financieras, metas de servicios, procesos, riesgo operativo y cumplimiento del Plan Anual de Actividades.



Nuevas sucursales de Orotina, Heredia y San Mateo respectivamente.

Al cierre de diciembre 2013 las primeras 5 posiciones PRISMA son:

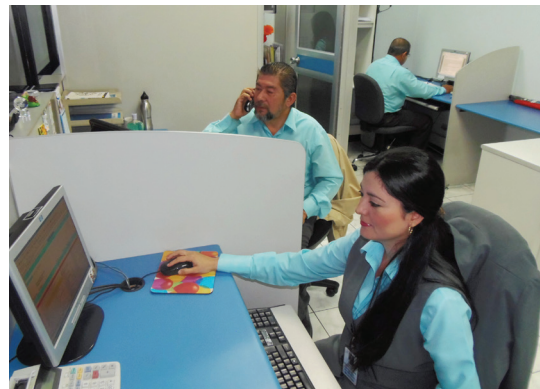
31 de diciembre 2013	
Sucursal	Posición PRISMA
San José	1 Lugar
San Ramón	2 Lugar
Alajuela	3 Lugar
Grecia	4 Lugar
Cartago	5 Lugar

Producto de la medición que se hace de todos los puntos de servicio, se evidencia que hay algunos deficitarios, en los cuales se han implementado diferentes estrategias para mejorar sus indicadores, a pesar de esos esfuerzos, en casos como Pavón y Boca de Arenal, no hubo resultados positivos. Adicionalmente consideramos que los asociados de estas comunidades tienen la posibilidad de acceder los productos y servicios en la sucursal de Santa Rosa, a una distancia razonable, por esta razón se tomó la decisión de unificar los servicios de estas dos sucursales pequeñas en la sucursal de Santa Rosa. Situación similar se presentó en Monterey, donde se atendía dos veces por semana y se fusionó este servicio en la sucursal de Guatuso.

UNIDAD DE SOPORTE A SUCURSALES (USS)

Esta unidad inició sus labores el 01/02/2013, la unidad fue creada para dar soporte operativo a las sucursales en algunas funciones, disminuyendo la carga de tiempo que estas labores conllevan a fin de que el mismo pudiera ser invertido en el ofrecimiento de productos y servicios a los asociados. Actualmente se ha logrado llevar a cabo las funciones asignadas y a futuro

se espera que la unidad tenga capacidad de dar mayor soporte a las sucursales, trabajando en conjunto con las estrategias desarrolladas por la Unidad Gestora de Ventas y con herramientas adecuadas para desarrollar las actividades planeadas.



Personal de la USS

INTERNET

Página Web Informativa

En nuestra Página Web los asociados pueden, de forma ágil y sencilla, acceder a diferentes links; que lo direccionarán a información del Comité de Educación y Bienestar Social, de Nueva Generación e incluso de nuestra Tienda de Electrodomésticos, en estas páginas se encuentra información de interés general, y de nuestros productos de ahorro y crédito, también se cuenta con un canal de comunicación hacia la Cooperativa; con la opción de “Contáctenos” y así solicitar información de una forma efectiva y ágil. Durante el año 2013 se realizaron 203 actualizaciones de información en la página Web de la Cooperativa, como por ejemplo: inclusión de Estados Financieros trimestrales y auditados, informe anual de labores, actualización e inclusión de información de diversa índole como convenios, venta de bienes inmuebles, noticias destacadas de la Cooperativa, publicación de reglamentos de las diversas promociones y artes publicitarios de



nuestros productos y servicios. Nuestra Página Web cuenta con más de 151.700 visitas en el año, para un promedio de 12.600 visitas mensuales.

CORREOS ELECTRÓNICOS

Esta herramienta tecnológica, nos ha permitido, por medio del correo electrónico de los asociados con su dirección registrada en la base de datos de la Cooperativa, remitir información de interés general y de productos y servicios. Durante el año 2013 se enviaron correos masivos en 41 ocasiones, lo cual significa que cada asociado que cuenta con su correo registrado en la Cooperativa recibió en promedio 3.42 correos mensuales con información importante de su cooperativa.

MENSAJERÍA SMS Y TELEGESTIÓN

Mensajería SMS y Telegestión

En el 2013 se enviaron 435,415 mensajes de texto con diversidad de información. Se realizaron 59,253 llamadas a teléfonos fijos con un mensaje de felicitación por su cumpleaños a nuestros asociados y 2,029 llamadas personalizadas; con un saludo de cumpleaños a asociados adultos y de nueva generación.

Llamadas Telefónicas por Retiro de Plásticos de Tarjetas de Débito y Crédito:

Una de las funciones de soporte que realiza la U.S.S., es la llamada a asociados, para informarles sobre el ingreso de sus tarjetas de débito y crédito a las sucursales, en el año 2013 se realizaron 8,296 llamadas.

Llamadas Telefónicas para la Renovación de Inversiones:

Otra función que realiza la U.S.S., es la

llamada de asociados, para recordar la fecha de renovación de los certificados de depósito a plazo y ahorro futuro, en el año 2013 se realizaron 9,813 llamadas.

Análisis de Crédito

Una de las tareas más importantes de la U.S.S. está relacionada con la centralización del proceso de análisis de crédito, manteniendo una estandarización en los análisis y bajando la carga de tiempo operativo de las sucursales; con el fin de que esto les permita enfocarse de una mejor forma en el negocio. Inicialmente el proceso de análisis comenzó valorando los casos iguales o mayores a 20 millones de colones, actualmente está valorando los casos iguales o superiores a 15 millones de colones.

En el periodo 2013 en esta unidad se analizaron 132 solicitudes crediticias, por un monto total de ₡3,703,068,000.00.

Seguimiento al correo Electrónico de Contáctenos (servicios@coocique.fi.cr):

La Unidad de Soporte a Sucursales está encargada de darle seguimiento a las consultas y solicitudes de información que los asociados remiten por el correo electrónico de contáctenos, que es una de las opciones que ofrece la página web y que es el correo remitente de los correos masivos enviados a los asociados, aunque son muchas las respuestas que se brindan al mes, se ha controlado el intercambio de información crediticia; que se envía y se logra concretizar como venta, por medio de consultas hechas por este contacto o por medio de la central telefónica.

Atención de la Central Telefónica:

Dentro de la Unidad de Soporte a Sucursales se le da atención a la central telefónica, con el fin de descongestionar las consultas por teléfono en los puntos de servicio y permitirle a los colaboradores direccionarse

más al ofrecimiento de productos y servicios, al mismo tiempo que se da un seguimiento más oportuno a las solicitudes telefónicas. Actualmente esta labor beneficia más que todo a la sucursal central, pero prontamente se espera incorporar en este modelo a todas las sucursales.

CONVENIOS

El año 2013 tuvo una orientación a las áreas de mayor rentabilidad como el crédito de consumo, donde los convenios son una importante puerta de entrada tanto en el sector público como privado asalariado, para obtener más negocios y contribuir a que la Cooperativa crezca.

A lo largo del año se firmaron en total 40 convenios con instituciones de gran potencialidad, entre las que podemos citar:

- Municipalidad de Sarapiquí
- Municipalidad de Palmares
- Instituto de Fomento y Asesoría Municipal
- Centro Nacional de la Música
- Museo Nacional de Costa Rica
- Municipalidad de Valverde Vega
- Acueductos y Alcantarillados
- Municipalidad de Heredia
- Procomer
- Fonafifo
- Municipalidad de Tilarán
- Municipalidad de Alvarado

Además de convenios para deducciones salariales se conformaron alianzas comerciales con entidades que brindan servicios médicos, turismo, educación y construcción, lo cual es percibido por el asociado como un beneficio de pertenecer a Coocique, R.L. y constituye un valor agregado para atraer nuevos clientes, entre estos podemos citar:

- Especialidades Odontológicas Palma Dental
- Centro Turístico Recreo Verde
- Agencia de Viajes Faytur
- Instituto Para Universitario Jiménez
- Superbloque Soluciones
- Hotel Aeropuerto

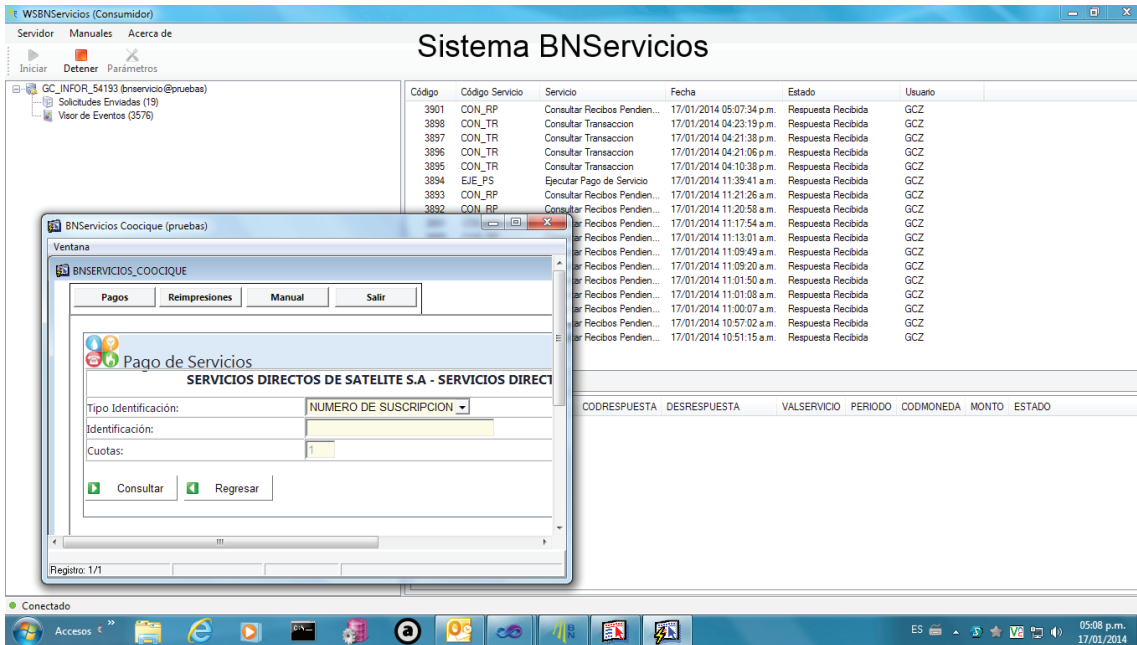
El objetivo sigue en desarrollo y contribuye año con año a una mayor rentabilidad, favoreciendo un incremento de ₡512,929,118.52 con relación al periodo del 2012, en operaciones crediticias con la condición de deducción de planilla.

La Unidad también asumió la implementación de dos proyectos los cuales contractualmente fueron finalizados en el año, con fecha de ejecución en el primer trimestre del 2014.

Se firmó convenio con el Banco Nacional de Costa Rica para incorporar la plataforma BN SERVICIOS en nuestras cajas recaudadoras y página transaccional, para lo cual se desarrolló un Web Services en conjunto con el área de tecnologías de información, que permitirá inicialmente recaudar por concepto de servicios un total de 26 empresas nuevas, brindando una mayor oferta, fidelizando asociados, atrayendo clientes y permitiéndonos posicionarnos en un mercado de alta demanda y oferta de servicios que son aspectos importantes en la generación de negocios.

El otro proyecto que en forma es más robusto fue la firma de un convenio con la Caja Costarricense de Seguro Social, donde iniciamos con la participación en una licitación y posteriormente se dio inicio con la creación de un socket institucional que nos permitirá cobrar las cuotas de asegurados voluntarios, obrero patronal y trabajadores independientes.

Menos complejo que un proyecto, pero importante para el negocio fue la firma de



un convenio con el Registro Nacional para convertirnos en certificadores externos mediante el portal digital RPN.

ASESORES FINANCIEROS

En el periodo 2013, producto del trabajo de los Asesores Financieros, Cooicque captó un total de ¢2,445 millones y colocó un total de ¢5,826 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 2013 Cooicque colocara la suma de ¢1,413 millones exclusivamente en créditos de consumo.

TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

El período 2013 fue otro año de retos para Tecnología de Información (TI) al continuar

con el plan de las actividades de mejora orientadas a Gobierno de TI, normativa SUGEF 14-09, al mismo tiempo en que se apoya a la organización para el logro de sus objetivos y para estar preparada para los dinámicos cambios normativos que se avecinan.

Nuevas oportunidades de negocio llevaron a TI a tener que desarrollar actividades que no se habían realizado nunca antes, como es el caso de los desafíos vividos en el proceso de fusión con Coopeorotina y también con la toma de decisiones clave ante las limitantes presupuestarias, manteniendo la infraestructura y los equipos adecuados.

Como los aportes y actividades más relevantes podemos resumir las siguientes:

- › Gestión de proyectos que rindan beneficios económicos, de imagen o de cumplimiento.
- Mejoras en las líneas de comunicación con enlaces de alta velocidad y con proveedores que nos dan servicio en lugares donde antes no teníamos una buena cobertura.

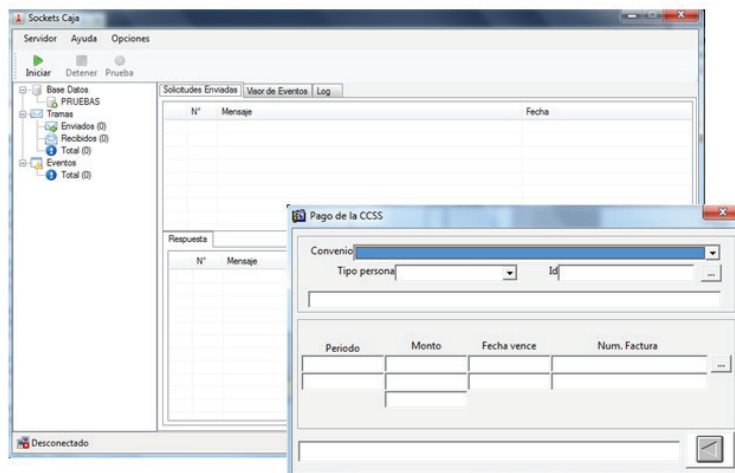
- Actualización del servidor Transerver con ATH, que permite el procesamiento de tarjetas de débito y disminuye el riesgo de inconvenientes con tarjetas en caso de caída del servidor principal.
- Mejoras en la plataforma telefónica de la central telefónica IP.
- Remodelación de la red de cómputo del edificio principal.
- Mejora en la plataforma de servidores virtualizados actualizados en versiones estandarizadas de Windows Server y Oracle Linux, que facilita la administración y el uso de recursos computacionales.
- Apoyo para el cumplimiento de la Ley 8204, según requerimientos SUGEF.
- Mejoras sustantivas en la Página Transaccional, como nuevo diseño, más funcionalidades y más comodidad en el uso.
- Desarrollo del proyecto MOBILE mediante el cual pronto nuestros asociados podrán acceder a nuestra página, desde su teléfono o dispositivo inteligente Android o iPhone.
- Desarrollo del sistema, para el pago de las cuotas obrero patronales con la CCSS.
- Desarrollo del sistema con Banco Nacional, para la cancelación de múltiples servicios.
- Inicio del desarrollo del Sistema para el Registro y Mantenimiento de Pólizas y Garantías Crediticias.
- Desarrollo e implementación de un proyecto, solicitado por nuestro regulador SUGEF, denominado XML Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (XML: Archivo por sus siglas en inglés de eXtensible Markup Language, que es utilizado para almacenar datos en forma legible.)

Mantener actualizada la plataforma tecnológica:

› Incluye los procesos de renovación y compras de computadores portátiles, de escritorio, monitores, capturadoras de firmas, impresoras, reemplazando aquellos equipos obsoletos o que cumplieron su ciclo de vida útil.

• Actualizar el licenciamiento y soporte de las suites ofimáticas y los software de terceros, destinados a labores de monitoreo, seguimiento de informes de auditoría, servidores, bases de datos, antivirus y sistemas de seguridad.

Módulo Recaudación de la CCSS





Mejorar los servicios de TI:

Algunas de las inversiones planeadas para este período se postergaron producto de la alta inversión final que significa el edificio TI inaugurado el año pasado y su equipamiento.

El equipo adicional incluyó nuevos sensores de protección ambiental, así como un sistema automatizado de extinción de incendios.

Además, se le da mantenimiento a los sistemas actuales, realizando cambios y mejoras según necesidades de la organización y nuevos requerimientos para optimizar el servicio.

INFRAESTRUCTURA

Como ha sido la norma en los años anteriores, Coocique es una Cooperativa que se preocupa por el bienestar de los asociados, porque los servicios se brinden por un personal altamente motivado y por un ambiente agradable.

Ese es el principal motivo que nos impulsa a luchar para mantener oficinas y locales en buenas condiciones, así como el mobiliario y equipo indispensable con el fin de brindar servicios de calidad y que satisfagan las expectativas de nuestros asociados y clientes.

En todos los edificios de Coocique, tanto propios como alquilados se realizaron labores de limpieza, lavado de aceras, mantenimiento de zonas verdes, pintura, reparaciones, cambio de equipo dañado, mantenimiento de aires acondicionados, mejoras en la infraestructura y mejoras en el mobiliario de plataforma, para brindar una atención más personalizada.

Los usuarios de los servicios que se brindan en la Sucursal El Carmen, siempre se quejaron del poco espacio en ese local. Debido a esta situación y también para atender recomendaciones del Ministerio de Salud se realizó una ampliación, de manera que se reubicaron oficinas en la parte de atrás, se amplió la sala de espera y se le dio mayor seguridad.

En la sucursal de Grecia teníamos un problema con visitantes nocturnos, lo cual nos obligó a colocar un portón en la línea de acera para evitarnos problemas y mantener el aseo de las instalaciones.

La rotulación externa de nuestros edificios recibió atención especial, debido a que los materiales se dañan con alguna facilidad, lo cual nos obliga a cambiar la lona y darle mantenimiento a la parte eléctrica. Los rótulos en mal estado dan una mala imagen a la cooperativa por lo que tratamos de que eso no suceda.

Se sustituyó el cajero electrónico en Santa Rita de Río Cuarto por uno nuevo, además se realizaron algunas mejoras en seguridad y presentación del edificio.

En Oficinas Centrales se acondicionó un espacio especial para la operación de la Unidad de Soporte a las Sucursales, (USS) desde donde se realizan una serie de labores de apoyo. También se cambiaron los muebles de plataforma, cajas y las paredes en la Sucursal Central que cambió su imagen, el trabajo fue del agrado de los visitantes. Con la remodelación realizada fue necesario el cambio de las redes de cómputo, UPS, de telefonía, eléctricas, alarmas y video, las cuales eran muy viejas y no estaban en buen estado. La Unidad de Vivienda se reestructuró para mejorar las condiciones de atención de los asociados y



Remodelación de Sucursal El Carmen

de los proyectos de vivienda que se están desarrollando.

Especial atención ha recibido toda la red eléctrica del edificio principal de Coocique, la cual fue instalada hace muchos años y a la fecha estaba recargada. Con la asesoría de un ingeniero eléctrico se realizaron cambios importantes los cuales no son visibles, pero sabemos que los mismos repercuten en la seguridad de las instalaciones y contribuyen a bajar el consumo.

Un paso importante que se dio en coordinación con el área de TI, ha sido el cambio paulatino de la central telefónica por una nueva, moderna, de bajo costo y que nos permitirá una mejor comunicación con las sucursales, debido a que se usa tecnología IP. En poco tiempo tendremos todas las sucursales conectadas a la central nuestra y el servicio hacia lo interno sería sin costo alguno. De esta manera pretendemos mejorar la atención telefónica de nuestros asociados, brindándoles la información que requieran en la unidad creada con ese fin, lo que también nos permite bajar costos de comunicación.

Con el personal de mantenimiento de Coocique acondicionamos un local en Heredia donde opera la nueva sucursal en esa provincia, ubicado en un punto estratégico, diagonal a la Universidad Nacional, muy visible, en una área muy transitada y segura.

También se iniciaron los estudios y se elaboró una propuesta para atender algunas necesidades de mantenimiento y mejoras en la nueva sucursal de Orotina que se realizarán en el año 2014.

Coocique cuenta con una serie de pólizas suscritas con el INS, las cuales se mantienen al día y actualizadas en cuanto a



los montos asegurados, mediante las cuales pretendemos minimizar los riesgos a los que está expuesta toda empresa.

CUMPLIMIENTO DE LA LEY 8204

Todas las entidades financieras del país, fiscalizadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), están obligadas a cumplir con lo establecido en la Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso No Autorizado, Actividades Conexas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (Ley 8204), su Reglamento y su Normativa; de no ser así, las entidades se ven expuestas a fuertes sanciones económicas equivalentes a 1% o a un 2% sobre su Patrimonio, según la falta.

Para cumplir con lo estipulado en estas regulaciones, Coocique, R. L. cuenta con un Oficial de Cumplimiento Corporativo, un Oficial Adjunto y Oficiales de Cumplimiento Auxiliares (Administradores de las Sucursales), quienes se encargan de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos en materia de prevención de legitimación de capitales.

También se cuenta con un Comité de Cumplimiento, órgano de apoyo y vigilancia a la Oficialía de Cumplimiento, conformado con el fin de revisar las acciones relacionadas con el cumplimiento de los procedimientos implementados en el programa de prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo y tomar las medidas y acciones para corregir cualquier situación que lo amerite. Dicho comité está integrado por dos miembros del Consejo de Administración, el Gerente General, la Subgerente General y el Oficial de

Cumplimiento Corporativo; adicionalmente participan con derecho a voz, pero no a voto, un miembro del Comité de Vigilancia y el Oficial de Cumplimiento Adjunto.

Dentro de las labores realizadas por la Oficialía de Cumplimiento se encuentran:

- Monitorear mensualmente los ingresos de las cuentas de los Colaboradores con el fin de detectar transacciones inusuales o que se salen de los ingresos normales de cada colaborador.
- Enviar la información contenida en los Reportes de Operaciones Únicas y Múltiples mensualmente a la SUGEF, así como también comunicar las Operaciones Sospechosas que surjan, a la Unidad de Inteligencia Financiera.
- Coordinar las reuniones del Comité de Cumplimiento.
- Realizar una reunión semestral por región con los Administradores de cada Sucursal, con el fin de analizar temas de interés en relación con la Ley 8204, sus labores como Oficiales de Cumplimiento Auxiliares, directrices y evacuar dudas.
- Presentar recomendaciones al Comité de Cumplimiento para el establecimiento de sistemas de evaluación y manejo de riesgos.
- Establecer y revisar alertas para el monitoreo de cuentas de todos los asociados de la Cooperativa, con el fin de detectar transacciones sospechosas.
- Actualizar datos personales y aplicar la Política Conozca a su Cliente: Desde hace aproximadamente 4 años se está en un proceso continuo de actualización de datos y aplicación de la Política a todos nuestros asociados.
- Capacitar anualmente a Colaboradores y Directores de la Cooperativa: Se imparten temas relacionados con lavado de dinero, Ley 8204 y su normativa. Los oficiales de cumplimiento reciben

capacitación externa, mediante la asistencia a seminarios o charlas. El Oficial de Cumplimiento Corporativo obtuvo en el 2013 una certificación que lo acredita como Especialista en la Prevención de la Legitimación de Capitales.

- Realizar mejoras a la metodología para la calificación de riesgo de los asociados: Las mejoras realizadas en este período nos permitirán un mejor monitoreo para evitar la introducción de capitales ilegales a la cooperativa.
- Desarrollar herramientas para facilitar el envío de información requerida por SUGEF: En el 2013 se trabajó en un nuevo ingresador XML requerido por la SUGEF (XML: Archivo por sus siglas en inglés de eXtensible Markup Language, que es utilizado para almacenar datos en forma legible.) CON información sobre el nivel de riesgo interno.
- Rediseñar las pantallas para asociar. Se ha iniciado un proceso para reducir el tiempo que se invierte en asociar a una persona, modificando pantallas y estableciendo una secuencia apropiada a cada parte del proceso.

Es importante mencionar que una de las principales tareas durante el periodo 2013 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, ha sido 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.

La Oficialía de Cumplimiento es un brazo más con el que cuentan los diferentes órganos encargados de realizar las desarticulaciones de organizaciones criminales en el país, tales como la Unidad de Inteligencia Financiera del ICD, La Fiscalía de Delitos Económicos, el OIJ, el Ministerio Público, entre otros. Se mantiene una constante comunicación con dichos órganos con el fin de colaborar en sus investigaciones, así como también comunicarles situaciones que se considere que pueden tener un trasfondo ilícito.

Se ha hecho un gran esfuerzo por mejorar los procesos existentes y por crear algunos nuevos con el fin de cumplir a plenitud lo estipulado por ley y poder proteger a la cooperativa de que sea utilizada para fines ilícitos.





INVESTIGACIÓN Y SEGURIDAD

Durante el año 2013 se continuó con el plan de trabajo enfocado en la disminución de riesgos que puedan afectar la integridad física de los asociados y colaboradores, así como los activos que se administran.

La Unidad se fortaleció con un profesional encargado de la Seguridad de la Información, de manera que la empresa está dando pasos importantes en la disminución de riesgos asociados al tránsito de información, aspecto incluido en la Normativa SUGEF 14-09.

El mantenimiento preventivo de dispositivos para el manejo de efectivo y circuito cerrado de televisión, se realizó según el cronograma anual para garantizar un soporte de seguridad y monitoreo adecuados para una entidad financiera del nivel de Coocique.

Durante el año se completó el 50% restante de la inversión iniciada el año anterior para fortalecer las cajas fuertes con dispositivos de apertura especializados en el control y manejo de esas áreas de trabajo tan sensitivas, lo cual en el 2014 permitirá disminuir los riesgos asociados, gracias a los controles que permiten realizar esos dispositivos de seguridad.

El presupuesto de inversiones, como en los años anteriores, estuvo enfocado en mejorar los sistemas de seguridad tecnológica y bajo el estándar de seguridad física que se utiliza para la apertura de los nuevos puntos de servicio de la empresa.

En la red de video se hicieron importantes inversiones con la apertura de los puntos de servicio de Heredia y Orotina, así como en las instalaciones de Coocique-NG, que

ahora cuenta con un sistema de CCTV que permitirá fortalecer la seguridad en tiempo real durante las 24 horas del día.

El personal de seguridad como es habitual 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.

La comunicación y el manejo de potenciales amenazas ha mejorado, gracias a la participación, desde el año anterior, en reuniones con representantes de la seguridad de diferentes Cooperativas. Esto ha permitido obtener entre otros beneficios, información actualizada e inmediata sobre riesgos o eventos que no salen a la luz pública, pero que son relevantes en la lucha contra la delincuencia dedicada a atacar entidades financieras.

También se trabajó en las actividades relacionadas con el Proyecto de perfiles de usuarios, el cual ha tenido varias etapas de investigación y redacción de requerimientos que actualmente se encuentran en desarrollo en el área de TI.

La normativa de seguridad fue revisada como todos los años, y los procesos relacionados con seguridad de información se encuentran en una etapa de revisión general, para determinar todas las oportunidades de mejora que permitirán establecer las bases de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) apegado a las exigencias de los entes reguladores.

En el último trimestre se trabajó en la estructura que deben tener las tareas propias de la Seguridad de la Información interna, las cuales serán la base para desarrollar una Política de Seguridad de la

Información en el 2014.

Al final del año se realizó una campaña de sensibilización de usuarios y se abrió un sitio interno para publicar temas relacionados con seguridad tecnológica.

Sin duda en los próximos años la seguridad de la información será fundamental para garantizar una gestión efectiva en el manejo de todos los procesos y transacciones financieras que realiza Coocique.

SUBSIDIARIAS

FIDEICOMISOS COOCIQUE, FIACOOCIQUE

Continuamos un proceso de manejo eficiente de contratos con menor riesgo.

Durante el año 2013 se mantuvo la labor de depuración de contratos poco rentables y que determinamos con riesgos inherentes en la administración de los mismos, a fin de quedarnos con contratos de menor costo administrativo y rendimiento adecuado, como son los fideicomisos de inversión y de garantía, visión que continuará en el periodo fiscal siguiente.

Año	Patrimonio Fideicometido Miles
2010	40.594,771
2011	45.274,450
2012	38.183,287
2013	32.379,637

La fiduciaria se maneja hoy en día de forma muy económica y eficaz. El resultado del año alcanza la suma de ¢5.505.591 antes de impuestos, mismo que equivale a un rendimiento sobre el patrimonio de 8.27%. Fiacocique continua con un importante posicionamiento en el sector cooperativo para la administración de fideicomisos de garantía, cuyo fideicomisario es INFOCOOP. La empresa se maneja de forma muy efectiva con poco personal. Si bien la figura del



fideicomiso es mejor conocida hoy en día y representa mucha versatilidad para realizar negocios, el desarrollo de nuevos contratos no ha sido el esperado, debido a que otras entidades bancarias no nos aceptan como fiduciarios o ya manejan sus fideicomisos con bancos estatales o privados. A nivel de activo total de la Fiduciaria alcanza apenas tiene 82.5 millones de colones.

ordinariamente en su funcionamiento y servicio al asociado.

El valor de todos los bienes propiedad de Inmobiliaria Coocique suma ¢1.888.512.706,73, con un patrimonio de ¢756.346.931,97.

INMOBILIARIA COOCIQUE

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE DE ACTIVOS FIJOS

Durante el año 2013 el trabajo de la Inmobiliaria se enmarcó en la administración de bienes y no en la adquisición de nuevos inmuebles.

Inmobiliaria Coocique es propietaria y dueña de los edificios de: Guatuso, Fortuna, Zarcero, Santa Rosa, Cutris, San Ramón, Venecia y Aguas Zarcas, además de un lote en Pital, donde se planea reubicar la sucursal y de un lote en Santa Clara, con visión de futuro. También es propietaria y alquila a Coocique la flotilla de cinco vehículos de uso de la organización, así como de 32 equipos multifuncionales de impresión, fotocopiado y escaneado.

El resultado del periodo de Inmobiliaria COOCIQUE corresponde a ¢8.742.459,14, antes de impuestos. El objetivo fundamental de la Inmobiliaria es la administración eficiente de bienes en uso de Coocique R.L, restándole activos improductivos y gastos con terceros. En el mediano y largo plazo estos edificios representarán un valor muy importante libre de deudas y la Inmobiliaria podrá desarrollar importantes negocios adicionales que ayuden a Coocique en el manejo de bienes y equipos que se utilizan



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

AUDITORÍA INTERNA

En cumplimiento de lo establecido en el Artículo 49 de la Ley de Asociaciones Cooperativas y de Creación del INFOCOOP (Instituto de Fomento Cooperativo) N°4179, la Auditoría Interna de Coocique presenta el siguiente informe con un resumen de las acciones y situaciones más relevantes de lo ejecutado en el periodo 2013.

El Comité de Auditoria mediante el Acta 119 del 23 de enero del 2013 y ratificado por el Consejo de Administración por medio del acuerdo 7 del Acta 2005 del 14 de febrero del 2013, aprobó el Plan de Trabajo de Auditoría Interna para el periodo 2013.

Nuestro Plan Anual de Revisiones incorpora auditorías a las tres empresas que conforman el Grupo Coocique, es decir: 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 desarrollan las entidades antes citadas; de acuerdo con los recursos asignados y una calificación por medio de una metodología de valoración interna, se definen las áreas a auditar en el periodo.



Durante 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.

Cumpliendo con nuestra función y atendiendo los requerimientos de la organización, durante el periodo 2013 se realizaron 126 estudios de auditoría en los cuales se invirtieron 1.172 días auditor, distribuidos de la siguiente forma:

Tipo Auditoría	Cantidad de Revisiones	Días Auditor
Arqueos de fondos y valores	27	126
Auditoría en Línea	27	85
Auditorías Financieras	23	263
Auditorías Operativas y de Gestión	26	202
Revisiones Especiales	6	175
Revisiones Específicas	17	321
Total general	126	1.172

Producto de los estudios antes citados se emitieron 124 informes de auditoría, que incluyen informes de auditorías con resultados satisfactorios, (es decir, en los que no se emitieron recomendaciones de mejora) informes con información solicitada por la Superintendencia General de Entidades Financieras y el Banco Hipotecario de la Vivienda y también informes dirigidos a la Gerencia, con los hallazgos y recomendaciones de mejora sobre las áreas evaluadas.

En el periodo se emitieron un total de 500 recomendaciones, las cuales se clasifican según el nivel de riesgo mostrado a continuación:

Nivel de riesgo	
Riesgo	Cantidad
Alto	22
Medio	474
Bajo	4
Total	500

Del total de recomendaciones mencionadas en el cuadro anterior, 51 se encuentran pendientes de respuesta por parte de la administración, por los siguientes motivos:

Estado de recomendaciones	
Observaciones con plazo vencido para responder	28
Observaciones dentro del plazo para responder	23

Además de lo indicado, también se ejecutan tareas 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 315 días auditor.

El tiempo invertido en reuniones periódicas y revisión o preparación de información necesaria para las mismas se detalla a continuación:

Reuniones 2013	Días Auditor
Consejo de Administración	33.76
Comité de Auditoría	12.36
Comité de Vigilancia	10.20
Comisión de Jurídicos	2.61
Comité de Cumplimiento	0.20
Comité de T.I.	8.19
Comité de Educación	0.06
Atención de Auditorías Externas	3.05
Tribunal Electoral	0.97
Comité de Riesgos	0.42
Total días auditor	71.82

Adicional a lo anterior, se realizaron las siguientes actividades:

- Revisiones detalladas y refrendos hacia el externo de la Cooperativa, incluyendo los diversos informes que deben enviarse periódicamente a:
 - Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)
 - Banco Central de Costa Rica (BCCR)
 - 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.
 - Oikocredit
- Atención de los auditores e inspectores de Auditoría Externa, Despacho Castillo Dávila, Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
- Participación en las actividades de inducción de nuevos colaboradores de la Cooperativa, impartiendo una pequeña charla sobre la Auditoría Interna, las funciones, los tipos de auditoría y evacuando dudas de los nuevos compañeros.
- Participación del personal de Auditoría Interna en actividades de Responsabilidad Social realizadas por la administración de 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 departamentos y colaboradores que integran nuestra cooperativa:




Periodos	2010	2011	2012	2013
Audidores	7	6.75*	6	6
Activos Totales	88,720,915,224	102,465,802,371	113,130,709,219	134,648,882,403
Activos por auditor	12,674,416,460	15,180,118,869	18,855,118,203	22,441,480,400
Patrimonio	12,744,131,720	15,414,443,142	17,413,342,679	19,320,798,053
Patrimonio por auditor	1,820,590,245	2,283,621,206	2,902,223,780	3,220,133,008
Sucursales y Departamentos	54	51	51	51
Sucursales y Depart. por auditor	7.71	7.56	8.50	8.50
Colaboradores	290	305	311	310
Colaboradores por auditor	41.43	45.19	51.83	51.67

*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 Reglamento de Auditoría Interna en la salvaguarda de los intereses de todos los asociados y asociadas de la cooperativa.



INFORME COMITÉ DE VIGILANCIA



De izquierda a derecha:
Carlos Mario González R., Secretario,
Alexander Villegas R., Vicepresidente y
Paúl Vinicio Vargas T., Presidente



Comité de Vigilancia

Estimados Coocicquistas participantes de ésta Asamblea Anual, reciban un abrazo cordial del Comité de Vigilancia.

Nuestro compromiso para con la Cooperativa, nos reúne en ésta XLV Asamblea Anual de Delegados, para conocer sobre las actividades, tareas, funciones y labores realizadas en el período del año finalizado el 31 de diciembre del 2013 por este Comité, de acuerdo con lo establecido en el artículo 80 de nuestro Estatuto y el artículo 49 de la Ley de Asociaciones Cooperativas.

Las cooperativas actúan como motores del crecimiento económico, ya que representan un modelo empresarial dinámico y flexible en las esferas de la producción, la comercialización y la prestación de servicios. Son vehículos para promover el trabajo y como organizaciones democráticas promueven la inclusión social.

Como Comité de Vigilancia realizamos 26 sesiones de trabajo, 17 actividades entre asambleas, capacitaciones y giras a sucursales. Participamos del 98,7% de las sesiones del Consejo de Administración, así como en 33 sesiones de comisiones, (Subsidiarias, Comité de Auditoría, Comité de Riesgos, Comité de Cumplimiento, Comisión de Asuntos Jurídicos y Comisión de Gestión). Con un promedio de 90 sesiones de trabajo al año.

Valoramos como medida de confianza y transparencia, nuestra participación en las sesiones del Consejo de Administración;

permitiendo con ello la evacuación simultánea de consultas sobre temas relacionados con este órgano fiscalizador.

Las cooperativas tienen un papel fundamental que desempeñar en los aspectos económico, social y medioambiental del desarrollo sostenible.

Nosotros, con nuestra experiencia, hemos identificado que es posible conservar el sentido de escala organizacional, para respetar los niveles de autoridad dentro de la Cooperativa.

Hemos utilizado como herramientas principales la Ley de Asociaciones Cooperativas, el Estatuto Social, el Reglamento de Ética, el Reglamento del Tribunal Electoral y el Manual de Normas y Procedimientos para la Contratación Administrativa, además de otros reglamentos internos.

El camino de soluciones, reivindica a la organización cooperativa como una herramienta apta para el desarrollo de actividades económicas que satisfagan necesidades sociales, construcción de espacios de democracia participativa, desarrollo y promoción.

Las cooperativas son muy importantes para la comunidad, ya que es posible obtener la viabilidad económica y la responsabilidad social, para ayudar a construir un mejor bienestar a sus asociados.

1. INTEGRACIÓN:

El 21 de marzo del 2013, luego de pasada la Asamblea Anual Ordinaria de Delegados de nuestra cooperativa, en sesión ordinaria N° 371, del Comité de Vigilancia procedimos a realizar la integración quedando de la siguiente manera:

Presidente:
Lic. Paul Vinicio Vargas Torres

Vice – presidente:
Lic. Alexander Villegas Rojas

Secretario:
Lic. Carlos Mario González Rojas

2. OBJETIVOS PARA EL AÑO 2013

La exigente fiscalización de parte de la SUGEF y del Banco Central, hacen necesario que este Comité de Vigilancia como órgano directivo fiscalizador, esté informando con prontitud y actualidad a los Cuerpos Directivos, mediante capacitaciones, charlas y documentación, tanto por medio presencial como por medio electrónico.

A lo interno es continua la revisión de las actuaciones de la Administración y Cuerpos Directivos de la cooperativa, de acuerdo con el ordenamiento jurídico que rige nuestro accionar.

El Plan de Trabajo obedece a la Visión y Misión propuestas para nuestro Comité:

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.

Misión:

Vigilar que Coocique, R.L. funcione conforme sus fines y propósitos, procurando que las actuaciones de sus órganos, Directores y trabajadores 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.

3. 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 CON SUS FINES Y PROPÓSITOS.

Velar por la buena marcha del Grupo COOCIQUE R.L., en relación con la legislación vigente.

- Estudiando y velando por la aplicación de la Ley, Estatutos y Reglamentos Internos vigentes y la normativa externa.
 - Sesiones de análisis de la Ley, Estatuto Social, normativa interna y la normativa externa vigente.
 - Haciendo las observaciones que corresponda, al Consejo de Administración, Gerencia y Asamblea de Delegados.
 - Observaciones hechas y presentadas, todo el año.
- Verificar la vigencia de las personerías jurídicas.
- Monitoreando la existencia de las mismas.



- Solicitar al Departamento de Organizaciones Sociales del Ministerio de trabajo las personerías jurídicas y ante el INFOCOOP lo que corresponda.

Analizar el comportamiento de los indicadores establecidos por SUGEF.

- Analizando mensualmente la ficha de Camels participando en las diferentes Comisiones de Trabajo.
 - Hacer constar en actas el análisis de la ficha Camels, todos los meses.
 - Solicitar a la Gerencia de ser necesario los planes de contingencia.

Dar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de Asamblea de Delegados y sugerencias de los Delegados.

- Analizando e investigando acerca de su ejecución.
 - Análisis semestralmente al menos y que conste en actas.

Dar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos del Consejo de Administración.

- Analizando los informes de la Auditoría Interna al respecto.
- En sesiones ordinarias del Comité de Vigilancia.
 - Análisis mensual que conste en actas.

Dar seguimiento al cumplimiento de las políticas institucionales.

- Analizando los acuerdos del Consejo de Administración, en concordancia con las políticas.
- Realizar revisiones periódicas para verificar que los miembros de los Cuerpos Directivos cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 56 del Estatuto Social.
 - Análisis mensual que conste en actas.

Asistir a las reuniones de las Comisiones de Trabajo.

- Asistiendo al menos un miembro

del Comité.

- Llevar control de asistencia.
- Dar seguimiento a las Comisiones de Trabajo
 - Hacer constar en actas los informes de cada Director.
 - Todo el año.

Velar 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.

- Asistiendo un miembro de éste Comité a las diferentes comisiones de trabajo y capacitaciones.
 - Actas, acuerdos, resoluciones, y capacitaciones.
- Seguimiento a diferentes leyes.
- Análisis de normativa.
- Capacitación continua.
 - Trimestral.

Revisar que las actas de Asambleas, Consejo de Administración, diferentes Comités y de las Subsidiarias se encuentren al día y debidamente firmadas.

- Revisando periódicamente los libros de actas
 - Informe en Actas
 - Trimestral

Analizar el funcionamiento de las instituciones o empresas donde COOCIQUE, R.L. mantenga representación.

- Reuniones específicas con los representantes
 - Informe en actas

Verificar el listado de asociados habilitados o no, para participar en las Asambleas, o para acreditarse como Delegados.

- Participar en las Asambleas de Asociados.
- Corroborar el estatus de los delegados en relación con su condición de

asociados activos.

- Reporte de asociados activos

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

Trabajar como equipo.

- Efectuando reuniones ordinarias dos veces por mes y extraordinarias las que sean necesarias.
- Comunicándonos adecuadamente y analizando en conjunto todos los aspectos relacionados con nuestra función.
 - Actas y acuerdos.

Fomentar la unidad de criterio en los acuerdos.

- Participando en forma activa en las sesiones de trabajo, con criterio de consenso.
 - Actas, acuerdos, resoluciones enviadas y control de asistencia a las Comisiones y sesiones.

No juzgar los asuntos que se traten, basados en criterios personales.

- Documentando todas las investigaciones que se realicen.
 - Conformación de expedientes, actas e informes

3) EVITAR ASUMIR FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN.

Mantener el nivel jerárquico que corresponde al Comité de Vigilancia y asumir una actitud vigilante pero respetuosa de las funciones administrativas.

- Manteniendo un papel de observadores y fiscalizadores, solo en casos estrictamente necesarios, hacer las propuestas y observaciones que se consideren pertinentes.
 - Actas y acuerdos, resoluciones enviadas.

- Mensual.

Mantener una actitud crítica y firme, pero de respeto.

- Participando con acuciosidad en las sesiones del Consejo de Administración y en las diferentes comisiones del Grupo Coocique y visitas periódicas a Comités.
 - Actas, acuerdos, resoluciones enviadas.
 - Mensual.

No interferir en las decisiones y el accionar de los otros órganos de la cooperativa, excepto que el caso amerite intervención del Comité de Vigilancia.

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

Dar seguimiento al trabajo de Comités Auxiliares y grupos de Delegados

- Asistiendo a reuniones con Comités Auxiliares y Comité de Educación.
- Asistiendo a Asambleas Regionales y Pre-Asambleas de Delegados.
 - Dejar constancia en actas.
 - Todo el año.

Dar especial seguimiento a las quejas, sugerencias y propuestas de los Comités Auxiliares, delegados y asociados.

- Comunicando a la mayor brevedad las quejas, sugerencias y propuestas, ante las instancias correspondientes.
 - Dejar constancia en actas, acuerdos y resoluciones.
 - Todo el año.

Contar con capacidad de respuesta oportuna ante eventualidades y / o denuncias.

- Investigando y tramitando ante quien corresponda la información requerida, para su debida resolución



- Participando responsable y eficientemente en relación con la investigación, resolución y respuesta, ante las eventualidades y / o denuncias que se presenten ante éste Comité u otro órgano.
 - Actas acuerdos y resoluciones emitidas.
 - Todo el año.

Conocer y analizar las evaluaciones cuantitativas y cualitativas de cada sucursal y puntos de servicio.

- Haciendo un análisis de los informes que presentan las sucursales y puntos de servicio
 - Informes mensuales o trimestrales.

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

Analizar y dar seguimiento a los informes trimestrales del Plan Estratégico 2013-2015 de Coocique, R.L. y de la ejecución del presupuesto.

- Poniendo especial interés y participando activamente durante las exposiciones de informes trimestrales.
- Analizando la documentación de respaldo a tales informes.
- Comunicar a la Gerencia y Consejo de Administración o Asamblea General, eventuales incumplimientos o desviaciones del Plan Estratégico o del presupuesto.
 - Dejar constancia en actas.
 - Trimestralmente.

Hacer las revisiones extraordinarias de asuntos específicos, que se considere necesarias.

- Asignando un miembro responsable o solicitando a la Auditoría Interna el seguimiento de determinado asunto en particular.
 - Dejar constancia en actas, acuerdos y

resoluciones.

- Trimestralmente.

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

Participar e involucrar a la Auditoría Interna del trabajo, sesiones e investigaciones efectuadas por este Comité.

- Compartiendo con la Auditoría Interna, en las sesiones del Comité.
- Participando activamente en la Comisión de Auditoría.
- Solicitando a la Auditoría Interna la información de la Cooperativa y / o revisiones que se requieran, para el mejor desempeño de las funciones del Comité.
- Participar con especial atención durante la exposición del informe trimestral de labores de la Auditoría Interna.
 - Actas, acuerdos, informes y resoluciones.
 - Todo el año.

Evaluar y compartir los resultados de la gestión de la Auditoría Externa.

- Reuniéndose con los auditores externos de ser necesario.
- Analizando las Cartas de Gerencia emitidas por la Auditoría Externa, así como las respuestas de la administración.
 - Actas, acuerdos y resoluciones.
 - Constancia en actas del análisis de las cartas de gerencia.
 - Semestralmente.

Apoyar a la Auditoría Interna en su gestión de asuntos de tipo general o específico.

- Haciendo reuniones con la Auditoría Interna
- Analizando objetivamente los informes de la Auditoría Interna
- Mediante acciones concretas en casos que lo amerite.
 - Actas, acuerdos, informes, resoluciones
 - Mensual y trimestral

Revisar las operaciones de crédito.

- Solicitando a la Auditoría Interna informes trimestrales.

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

Participar como observadores en los diferentes proyectos para la apertura de nuevas sucursales.

- Participar activamente en el seguimiento de los proyectos de expansión
 - Actas, acuerdos, informes, resoluciones y visitas.

Velar para que los proyectos de expansión del Grupo Coocique, R.L. se realicen con su debida planificación.

- Solicitar al Consejo de Administración, tomar en cuenta al Comité de Vigilancia para participar como observadores en dichos proyectos.
- Participar en las reuniones con el Consejo de Administración y la Administración, para tratar los asuntos relativos a proyectos de expansión
 - Puntualmente

8) RENDIR LOS INFORMES NECESARIOS ANTE LAS ASAMBLEAS ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS DE COOCIQUE, R.L.

Realizar el informe anual, para la Asamblea Anual Ordinaria, sobre las actividades y resoluciones de este Comité durante el periodo 2013.

Rendir informes especiales o extraordinarios que fueren necesarios para el Consejo de Administración o la Asamblea.

- Elaborando y presentando los informes que fueren necesarios para el conocimiento del Consejo de Administración y/o de la Asamblea, y aquellos otros extraordinarios que lo ameriten bajo los

mismos criterios.

- Elaborar y presentar el informe anual bajo criterios de objetividad, transparencia y seriedad.

Proponer la revisión del tema de expulsados según lo establecido en el Artículo 81 inciso h, del Estatuto Social de COOCIQUE, R.L.

- Solicitando la información que corresponda a la Administración.
 - Actas e informe para Asamblea.
 - Anualmente

9) CAPACITARSE CONSTANTEMENTE EN TEMAS COOPERATIVOS Y AFINES.

Capacitaciones y pasantías en temas específicos del Comité de Vigilancia.

- Aprovechando las capacitaciones a las que somos invitados y de interés.
 - Informe que conste en actas.
 - Todo el año.

Capacitarse en temas de Legislación, Administración Financiera, Doctrina Cooperativa, Riesgos, Cumplimiento y Tecnologías de la Información.

- Aprovechando cursos, seminarios, simposios, charlas y otros.

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

Brindar especial atención y seguimiento a los temas en los cuales tome parte la Administración y que no están inmersos dentro de los planes de trabajo aprobados.

- Participación activa en sesiones del Consejo y Comisiones especiales de trabajo.
 - Informes que consten en actas del Comité y la Administración.
 - Todo el año.



4. CONTROLES DE ASISTENCIA A SESIONES Y COMISIONES

Los siguientes cuadros 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 es opcional.

Se encuentran al final del informe.

5. HECHOS RELEVANTES

Realizamos seguimiento y apoyo al estudio sobre el tema de afinidad de un candidato (en su momento) para su candidatura, resultando con aprobación por parte de la Asamblea Anual Ordinaria de delegados, celebrada en marzo del 2013.

En el Fideicomiso de APROMECA, la cooperativa se adjudica las propiedades correspondientes a la proporción de los montos otorgados en crédito, ya que además participan como acreedores el Fondo Nacional de Desarrollo (FINADE) y el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE). Proceso que ha sufrido una detención; debido al proceso contencioso administrativo interpuesto por los deudores.

Dimos seguimiento a las recomendaciones emitidas por la Superintendencia General de Entidades Financieras de los temas y enfoques nuevos a implementar y acatar.

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

Se participó en el proceso de fusión por absorción con Coopeorotina, prevaleciendo Cooquite, motivado por problemas de morosidad de dicha cooperativa, y por la dificultad de atender la implementación de la normativa exigida por la SUGEF a las entidades reguladas y supervisadas, que requieren de una alta inversión tecnológica y logística.

Se toman medidas para favorecer al asociado con mejores tasas de interés en las líneas de crédito de vivienda y producción, para favorecer la economía de los hogares y para mantener los índices de colocación necesarios.

Se da un mayor seguimiento al control de la morosidad por línea de crédito, sucursal y unidades de cobro, para recomendar ejercer acciones oportunas y correctivas.

Se motiva al personal y a los Cuerpos Directivos, con la finalidad de promover la prestación de servicios al asociado y generar un crecimiento escalonado de la organización.

Se estudia, analiza y ejecuta el finiquito de operaciones de las Sucursales de Boca Arenal, Pavón y Caja Auxiliar de Monterrey, por generar una continuidad de pérdidas económicas en el transcurso de los años.

Se conoce, analiza y participa en la apertura de la Sucursal de Heredia.

6. CONCLUSIONES

Se caracteriza el año 2013 por su dureza en la estabilidad de las economías de los países, encarecimiento de la canasta básica, falta de apoyo gubernamental y empresarial para la generación de empleo, incertidumbre de la política económica de Estados Unidos, desmotivación de la población hacia nuestros dirigentes de Gobierno y una difícil confiabilidad de parte del ciudadano en las promesas políticas reiterativas hacia el votante.

En el campo financiero, se concluyó priorizar por la colocación de créditos en las líneas que se ofrecen al asociado y obtener captación de recursos mediante los productos de inversión. Esto con una cuidadosa relación de tasas para que el margen financiero, sea el más conveniente para todos los actores incluidos.

La política financiera es clave para llevar a cabo todo lo planteado, porque posibilita el recurso económico, el pago de deudas y la fluidez financiera.

Se realiza un control mensual de la ejecución presupuestaria de los gastos administrativos por Unidad o Área de Servicios, mediante informes presentados en las sesiones del Comité de Auditoría y del Consejo de Administración.

Se obtienen recursos financieros de entidades internacionales, esto por contar con tasas levemente más bajas que las del Sector Financiero Nacional, y con ello colocar en mejores condiciones para el asociado.

El pago anticipado en la cartera crediticia implica consecuentemente menos ingresos financieros, obligando a un esfuerzo mayor por otorgar crédito, aun cuando el monto

bruto de colocación supera doblemente la meta inicial estimada.

El cierre de tres puntos de venta deficientes, la apertura de la Sucursal de Heredia y la fusión con Coopeorotina, permiten ir fortaleciendo el panorama de la Cooperativa, hacia un positivismo estratégico con el apoyo de toda la organización.

¡Que la fuerza de Dios te mantenga firme, te mire, te oiga, te hable y que su mano te proteja!



CONTROL DE ASISTENCIA

Miembros del Consejo de Administración a Sesiones, Subsidiarias y Comisiones Técnicas, de enero 2013 a diciembre 2013, abarcando de la sesión 2001 hasta la sesión 2036. Y otras actividades de representación, capacitación, pasantías, giras, pre-asambleas y asambleas.

Directores	Convocatoria	Asistencia	Ausencias Justificadas	% de Participación	Riesgos	Tecnología	Jurídicos	Cumplimiento	Auditoría	Gestión	Total	Asistencia	Ausencias Justificadas	% Participación	Subsidiarias	Otras actividades	Total Asistencia Actividades
Joaquín Hernández Rojas **	45	45	0	100%		10			10		20	20	0	100%	18	78	161
Iliana González Cordero	60	60	0	100%	2	10		2			14	14	0	100%	31	24	129
Juan Félix Acuña Blanco	60	60	0	100%			6			4	10	10	0	100%	24	14	108
Gerardo Enrique Jiménez Castro	60	56	4	93%				4		4	8	8	0	100%	21	25	110
Jorge Mario Elizondo Solís	60	59	1	98%	11		6				17	17	0	100%	24	25	125
Raúl Salas González **	45	44	1	98%					9		9	9	0	100%	18	5	76
Luz Marina Miranda Jara **	45	44	1	98%	7					3	10	10	0	100%	18	16	88
Edgardo Raya Gamboa *	15	15	0	100%			2		3		5	5	0	100%	6	10	36
Alba María González Soto *	15	15	0	100%				1		2	3	3	0	100%	6	4	28

*Director Saliente

** Electo en marzo, 2013

Miembros del Comité de Vigilancia a Sesiones, sesiones de Consejo, Subsidiarias y Comisiones Técnicas, de enero 2013 a diciembre 2013, abarcando de la sesión 364 hasta la 389. Y otras actividades de representación, capacitación, pasantías, giras, pre-asambleas y asambleas.

Directores	Convocatoria	Asistencia	Ausencias Justificadas	% de Cumplimiento	Consejo y Subsid.	Asistencia	Ausencias Justificadas	% de Cumplimiento	Riesgos	Tecnología	Jurídicos	Cumplimiento	Auditoría	Gestión	Otras Actividades	Total	Total Actividades
Paúl Vargas Torres	26	26	0	100%	60	56	4	93%		1		2	8		6	17	99
Alexander Villegas Rojas	26	25	1	96%	60	58	2	97%	1						3	4	87
Carlos Mario González **	18	18	0	100%	42	41	1	98%			4			3	10	17	76
Marcos Arce Cerdas *	8	8	0	100%	16	12	4	75%								0	20

* Miembro saliente

** Electo en marzo, 2013

Miembros del Comité de Educación a Sesiones, de enero 2013 a diciembre 2013, abarcando de la sesión 1165 hasta la sesión 1206. Y otras actividades de representación, capacitación, pasantías, giras, pre-asambleas y asambleas.

Directores	Convocatoria	Ausencias	Asistencia	% Participación	Otras Actividades	Total Actividades
Alexander Contreras Rojas	42	42	0	100%	42	84
Irene Murillo Arroyo	42	41	1	98%	47	88
Libia Porras Murillo	42	42	0	100%	40	82
Julieta Rojas Chaves	42	42	0	100%	44	86
José Antonio Miranda Araya	42	39	3	93%	47	86

Miembros del Tribunal Electoral a Sesiones, de enero 2013 a diciembre 2013, abarcando de la sesión 385 hasta la sesión 412. Y otras actividades de representación, capacitación, pasantías, giras, pre-asambleas y asambleas.

Directores	Convocatoria	Asistencia	Ausencias Just.	% Participación	Otras Actividades	Total Actividades
Walter Hernández Gómez	28	28	0	100%	17	45
Juan Carlos Quiroz Vargas	28	21	7	75%	15	36
Luz Aida Jiménez Chacón	28	28	0	100%	25	53
María Luisa González	28	27	1	96%	18	45
Efrén Miranda *	19	19	0	100%	14	33

* Electo en marzo, 2013

INFORME

COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL



De izquierda a derecha:
Alexander Contreras R., Presidente,
Irene Murillo A., Vicepresidente,
Julieta Rojas C., Vocal I,
Libia Porras M., Secretaria y
José Antonio Miranda A., Vocal II.

Comité de Educación y Bienestar Social

Señoras y señores delegados a la XVI Asamblea Anual Ordinaria de COOCIQUE R.L.

El Comité de Educación y Bienestar Social de COOCIQUE R.L. tiene el agrado de informar de las labores realizadas durante el año dos mil trece.

Existen disposiciones legales que definen muy claramente las funciones de nuestro Comité tanto en la parte de Educación como en la de Bienestar Social, además de establecer la obligación de presentar un informe a la Asamblea de Delegados de la Cooperativa, y es por eso que lo hacemos, con la satisfacción del deber cumplido.

Este Comité está integrado de la siguiente manera:

Sr. Alexander Contreras Rojas, Presidente.

Sra. Irene Murillo Arroyo, Vicepresidente.

Sra. Libia Porras Murillo, Secretaria

Sra. Julieta Rojas Chaves, Vocal 1.

Sr. Jose Antonio Miranda Araya, Vocal 2.

Los miembros de este Comité nos reunimos una vez a la semana para planificar el trabajo y tomar los acuerdos necesarios

en nuestra labor, además se participó en actividades relacionadas con nuestro quehacer, tales como capacitaciones y reuniones de coordinación entre otras, como puede observarse en los siguientes cuadros:

SESIONES: TOTAL 42:

(41 ordinarias y 1 extraordinaria de integración)

Miembro	Asistencia	Ausencias justificadas
Alexander Contreras	42	0
Irene Murillo	41	1
Libia Porras	42	0
Julieta Rojas	42	0
José Miranda	39	3

Actividades: 88

Miembro	Asistencia
Alexander Contreras	42
Irene Murillo	47
Libia Porras	40
Julieta Rojas	44
José Miranda	47



ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL CAMPO DE LA EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN

El mes de enero se dedicó a la elaboración del plan anual de trabajo, en una estrecha relación con el Plan Estratégico de la cooperativa, tomando en cuenta su perspectiva social y los objetivos definidos en ella.

Continuamos con la entrega de 25 puntos ecológicos a igual número de escuelas de la región, en cada una de estas entregas hubo representación del Comité y se dio un mensaje sobre la importancia de la clasificación de los desechos sólidos.

Con el fin de continuar apoyando la protección del ambiente y debido a la aceptación del Proyecto, se acordó la compra de veinte puntos ecológicos más, para distribuir en las localidades donde la Cooperativa tiene oficinas.

Se impulsó y apoyó la celebración de la Semana del Cooperativismo en el mes de abril. Además se participó en varias Asambleas de las cooperativas Estudiantiles y juveniles de escuelas y colegios de la región.

Considerando que la cooperativa cuenta con un programa de niños y jóvenes y que el cultivo del liderazgo en ellos es fundamental para mantener la vigencia del movimiento, se trabajó en la creación de una Escuela de liderazgo para un grupo

de integrantes de Nueva Generación, pertenecientes a las cuatro regiones en las que tiene influencia nuestra cooperativa. Se inició con un campamento en el que participaron cincuenta jóvenes, de los que se seleccionaron treinta para iniciar el proyecto. Se contrató una especialista que trabajó con ellos en cinco sesiones, a lo largo del año, y para concluir, elaboraron un proyecto en subgrupos, participaron en un LABORACOOP y en una gira educativa al CONACOOP, CENECOOP e INFOCOOP.

Una parte muy importante de asociados, son los colaboradores de esta empresa cooperativa, por lo que se impartió a la totalidad de ellos una Charla Motivacional sobre asuntos personales y laborales; se capacitó a dos colaboradores del área de Riesgos y a la Oficialía de Cumplimiento, además los 37 Administradores de las Sucursales se incluyeron en un proceso de coaching y comunicación efectiva.

En coordinación con CENECOOP, se ofrecieron dos capacitaciones a los integrantes de los cuerpos directivos, sobre sus roles y funciones y Comunicación Efectiva. Y con la misma institución se impartieron cinco capacitaciones sobre Finanzas Personales a todos los delegados, propietarios y suplentes, de la cooperativa. Además, conjuntamente con URCOZON, se capacitó a veinte asociados en temas básicos de internet y computación.

Se organizó una capacitación para los miembros de los cuerpos directivos en la que se analizó la ley 4179, de las Asociaciones Cooperativas, con el fin de manejar adecuadamente este valioso instrumento con el que cuentan los cooperativistas.

Con el afán de proyectarnos a los asociados en general, se participó en siete Reuniones



1. Capacitación brigadistas en atención de emergencias
2. Jóvenes Escuela de Liderazgo
3. Charla motivacional para colaboradores de Cooциque, R.L.

de Impacto con una charla sobre las funciones del CEBS y su papel en la cooperativa, en las que se entregó a los asistentes un brochure con información sobre los usos que se dan a las dos reservas que maneja este Comité. Durante todo el año se gestionó para que se proyecten videos, en las sucursales en que existe el equipo, que informen a los asociados temas de interés sobre COOCIQUE, R. L.

Se elaboró un folleto con información de doctrina y filosofía cooperativista y de Cooциque, que se entrega a las personas que se asocian a la cooperativa. Y ya terminando el año, se publicó el cuaderno-planificador, el que además incluye páginas con una información similar. Además se compraron trescientas llaves maya, en las que se incluye la misma información y que se entregan en diferentes actividades como parte de la divulgación del modelo cooperativo.

Y apoyando los proyectos de la Administración, se participó en el Taller de Comités Auxiliares, llevado a cabo en Orotina y en el que además de darse una amplia información a los participantes, se compartió con la comunidad en general mostrándoles lo que es COOCIQUE, R.L.

Dos miembros del Comité, representan a la Cooperativa en CODECOES, apoyando las acciones que lleva a cabo URCOZÓN a través del programa de Cooperativismo Escolar.

También el proyecto de Salud Ocupacional que se desarrolla en la Cooperativa, recibió el apoyo financiero por parte de la misma Reserva, donde se capacitó a más de treinta brigadistas en atención de emergencias.

Se ha dado seguimiento al equipo de video del que se había dotado a las sucursales, y la compra del mismo para las que no contaban con esta herramienta.



ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL CAMPO DE BIENESTAR SOCIAL

Iniciando el año 2013, este Comité se ocupó de la elaboración del presupuesto para el uso de la Reserva de Bienestar Social, el cual se presentó al Consejo de Administración, quien lo presenta a la Asamblea Anual para su aprobación; a partir de este momento y en todas las sesiones de este Comité se reciben, estudian y aprueban o rechazan las solicitudes de subsidio que nos presentan las personas asociadas de la Cooperativa; este trabajo se resume en el siguiente cuadro:

Subsidios	Cantidad	Monto (¢)
Subsidio Médico	3409	¢53.905.558,62
Infortunio	6	¢600.000,00
Emergencias Médicas	145	¢12.156.063,05
Subsidios Estudiantiles	264	¢27.982.207,00
Total	3824	¢94.643.828,67

Además con los fondos de esta reserva se patrocinó el proyecto denominado “Lazos de Prevención en movimiento”, auspiciado por la Clínica Bíblica y la Municipalidad de San Carlos, cincuenta mamografías al mismo número de asociadas que cumplan los requisitos establecidos.

Como pueden observar el trabajo ha sido abundante y gracias al apoyo de los colaboradores, los demás cuerpos directivos y la Gerencia General, podemos entregarles a ustedes, representantes de todos los asociados y asociadas de

COOCIQUE, este informe del trabajo del año 2013. Esperamos que el mismo satisfaga las expectativas de todos y agradecemos la confianza depositada en nosotros para esta labor de: EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL.



Entrega 25 puntos Ecológicos a escuelas



Reunión de Impacto en Aguas Zarcas

INFORME

TRIBUNAL ELECTORAL



De izquierda a derecha:
Walter Hernández G., Presidente,
Efrén R. Miranda A., Vocal II,
Luz Aída Jiménez C., Secretaria,
María Luisa González C., Vocal I y
Juan Carlos Quirós V., Vicepresidente



Tribunal Electoral

No complace darles a conocer la labor realizada por El Tribunal Electoral de COOCIQUE, R.L. durante el periodo 2013, que con el respaldo de la Gerencia General, cuerpos directivos y por supuesto el apoyo de cada uno de ustedes señores Delegados y señoras Delegadas, hoy podemos dar gracias a Dios porque hemos logrado llevar a cabo las tareas y obligaciones encomendadas, mismas que se detallan a continuación:

INTEGRACIÓN:

- El 20 de marzo del 2013, se desarrolló la sesión extraordinaria número 394 donde se hizo la nueva integración, quedando de la siguiente manera:

Nombre	Cargo
Walter Hernández Gómez	Presidente
Juan Carlos Quirós Vargas	Vicepresidente
Luz Aída Jiménez Chacón	Secretaria
María Luisa González Cruz	Vocal I
Efrén Miranda Alvarado	Vocal II

SESIONES:

- Con la intención de brindar informes sobre la asistencia y actividades apoyadas por cada uno de los miembros del Tribunal Electoral, así como ejercer las funciones

que le competen a este órgano social, se llevaron a cabo 24 sesiones ordinarias y 4 sesiones extraordinarias. Detallando la asistencia de la siguiente manera:

Sesiones	Asistencia	Ausencias Justificadas
Walter Hernández Gómez	28	0
Juan Carlos Quirós Vargas	21	7
Luz Aída Jiménez Chacón	28	0
María Luisa González Cruz	27	1
Efrén Miranda Alvarado*	19	0

* Se contabiliza la participación del señor Miranda Alvarado, una vez que se integra al Tribunal Electoral el 20 de marzo del 2013

- Se participa en 35 actividades sociales y culturales, de interés de la cooperativa, donde tienen participación, Asociados, Delegados, cuerpos directivos y clientes.

Actividades	Asistencia
Walter Hernández Gómez	17
Juan Carlos Quirós Vargas	15
Luz Aída Jiménez Chacón	25
María Luisa González Cruz	18
Efrén Miranda Alvarado *	14

* Se contabiliza la participación del señor Miranda Alvarado, una vez que se integra al Tribunal Electoral el 20 de marzo del 2013

Dentro de las actividades en las que tenemos participación se pueden mencionar:

PRE ASAMBLEAS:

- Con el propósito de guiar a los delegados en el proceso de elección de candidatos, se asistió a las cinco Pre Asambleas, en esta oportunidad innovando el sistema de votación, con el uso de los dispositivos electrónicos. Igualmente se dirigió la presentación y discurso de los candidatos a ocupar puestos en los cuerpos directivos.

ASAMBLEA ANUAL DE DELEGADOS:

- Se rindió el informe de labores del trabajo realizado por el Tribunal Electoral en el año 2012 y como el ente encargado de coordinar la elección de los delegados y cuerpos directivos, se presidió el proceso electoral en la Asamblea, dando como resultado la elección de cinco nuevos miembros.

REFORMAS AL REGLAMENTO DEL TRIBUNAL ELECTORAL:

- Se presentó una propuesta de modificación integral al Reglamento del Tribunal Electoral, siendo aprobada por mayoría evidente en la VII Asamblea Extraordinaria de delegados que se realizó el día 10 de agosto del 2013.

CAPACITACIÓN A DELEGADOS:

- Atendiendo la solicitud del Comité de Educación y Bienestar Social, colaboramos en la capacitación de los delegados, desarrollando el tema de funciones de los cuerpos directivos y puestos a elegir en la Asamblea Anual de Delegados del 2014. Se reforzó la presentación con un boletín de información elaborado por el Tribunal Electoral.

REUNIONES DE IMPACTO:

- Desarrollando el mismo tema de promoción del proceso eleccionario, se apoyaron siete reuniones de impacto en lugares estratégicos para COOCIQUE. Aprovechando la ocasión para conversar con los asociados y clientes que se acercaron a la actividad, y lograr un enlace para conocer y utilizar los productos y servicios que ofrecemos.

OTRAS ACTIVIDADES:

- Se apoyó la Semana del Cooperativismo, con la participación de los miembros del Tribunal Electoral en el Pasacalles.

- Respondiendo al principio "Cooperación entre Cooperativas", se desarrolló una pasantía con algunos directores de COOPEACOSTA. Donde se expuso la labor que desempeña el T.E. en la elección de delegados y cuerpos directivos y se trataron temas varios de la labor de COOCIQUE R.L.

- Por invitación del Comité de Educación y Bienestar Social, participamos de actividades de capacitación y formación en temas de interés de la Cooperativa, tales como funciones de los cuerpos directivos, interpretación de la Ley de Asociaciones Cooperativas, Comunicación efectiva y charlas de motivación.

- Se inició con la planificación y divulgación de apertura del proceso de elección de candidatos para la próxima Asamblea Anual de Delegados a celebrarse en marzo 2014.

"Una nación sin elecciones libres es una nación sin voz, sin ojos y sin brazos".
Octavio Paz

ESTADOS

**FINANCIEROS AUDITADOS
2013**





DICTAMEN DEL AUDITOR EXTERNO INFORME DE LOS CONTADORES PÚBLICOS INDEPENDIENTES

Al Consejo de Administración de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA COMUNIDAD DE CIUDAD QUESADA, R.L. (COOCIQUE, R.L.)** y
Superintendencia General de Entidades Financieras

Hemos auditado el Balance General de COOCIQUE, R.L., al 31 de diciembre del 2013, el Estado de Resultados, de Flujos de Efectivo y el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto, que le son relativos por el año que terminó en esa fecha, un resumen de las principales políticas contables y otras notas explicativas. Estos estados financieros y la información financiera suplementaria son responsabilidad de la administración de COOCIQUE, R.L.

Responsabilidad de la Administración sobre los Estados Financieros:

La administración de COOCIQUE, R.L. es responsable por la preparación y presentación razonable de los estados financieros de conformidad con las bases de contabilidad descritas en la Nota 2. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantenimiento del control interno relacionado con la preparación y presentación razonable de los estados financieros que estén libres de errores u omisiones importantes, ya sea por fraude o error, la selección y aplicación de políticas apropiadas y la realización de estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría. Estas normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y ejecutemos la auditoría para obtener una seguridad razonable de que los estados financieros no presentan errores u omisiones de importancia relativa. Nuestra auditoría fue practicada de acuerdo con disposiciones legales, reglamentarias y normativa emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y otras disposiciones de la Superintendencia General de Entidades Financieras, relacionadas con la actividad de intermediación financiera, y en los aspectos no previstos, con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica. Dichas disposiciones y normas requieren de una adecuada planeación y ejecución, 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 evidencia que respalda los montos y las divulgaciones contenidas en los estados financieros.

Continúa pág 2...

San José, Costa Rica
Apdo 11413-1000
Tel (506) 2227-6334 ó 2227-6335 Fax: 2227-6336
Cel. (506) 8385-7750 8381-9987
Web: www.despachocastillo-davilayasociados.co.cr

EuraAudit International address
135, Boulevard Haussmann
75008 Paris, France
Tel (33) 01-5393-9460
www.EuraAudit.org



Viene pág 1....

**DICTAMEN DEL AUDITOR EXTERNO
INFORME DE LOS CONTADORES PÚBLICOS INDEPENDIENTES**

Además, incluye la evaluación de los principios de contabilidad usados y las estimaciones importantes hechas por la Administración de 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 posición financiera de COOCIQUE, R.L. al 31 de diciembre del 2013, los resultados de sus operaciones y el flujo de efectivo para el año terminado en esa fecha, de acuerdo con disposiciones legales, reglamentarias y normativa emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y otras disposiciones de la Superintendencia General de Entidades Financieras, relacionadas con la actividad de intermediación financiera, y en los aspectos no previstos, con las Normas Internacionales de Información Financiera.

Otros aspectos a revelar

Los estados financieros al 31 de diciembre del 2012 fueron auditados por otros Contadores Públicos Autorizados, y en su informe de fecha 25 de enero del 2013 expresaron una opinión sin salvedades.

31 de enero del 2014

Por Despacho Castillo, Dávila & Asociados

Lic. José Erick Dávila Sácida
Contador Público Autorizado No. 1269
Póliza de Fidelidad No. 0116-FIG 007
Vence el 30 de setiembre del 2014



**Timbre Según ley 6663 por €1.000
adherido y cancelado en el original**

San José, Costa Rica
Apdo 11413-1000
Tel (506) 2227-6334 ó 2227-6335 Fax: 2227-6336
Cel. (506) 8385-7750 8381-9987
Web: www.despachocastillo-davilayasociados.co.cr

EuraAudit International address
135, Boulevard Haussmann
75008 Paris, France
Tel (33) 01-5393-9460
www.EuraAudit.org

CUADRO A
1 de 3COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA COMUNIDAD
DE CIUDAD QUESADA, R.L. (COOCIQUE, R.L.)

BALANCE GENERAL

Al 31 de Diciembre del 2013 y 2012

(en colones sin céntimos)

	NOTA	2.013	2.012
Disponibilidades	4, 11.1	¢ 2.193.459.629	1.421.670.302
Efectivo		1.121.027.554	963.823.438
Banco Central		249.617.905	268.440.550
Entidades financieras del país		822.814.170	189.406.314
Inversiones en instrumentos financieros	5, 11.2	43.315.014.920	32.872.487.267
Mantenidas para negociar		2.602.623.613	722.380.529
Disponibles para la venta		40.288.689.856	31.704.137.354
Productos por cobrar		423.701.451	445.969.384
Cartera de Créditos	6, 11.3	82.578.954.455	73.056.369.389
Créditos vigentes		59.570.736.324	52.371.446.509
Créditos vencidos		23.047.706.734	20.859.047.841
Créditos en Cobro Judicial		861.234.667	251.850.265
Productos por cobrar		1.000.579.492	836.140.293
(Estimación por deterioro)		(1.901.302.762)	(1.262.115.519)
Cuentas y comisiones por cobrar	11.4	932.655.702	654.782.668
Comisiones por cobrar		1.517.448	0
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas		27.839.636	40.122.857
Otras cuentas por cobrar		928.486.748	642.339.854
(Estimación por deterioro)		(25.188.130)	(27.680.043)
Bienes realizables	11.5	919.188.625	1.119.551.073
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		1.944.274.345	1.795.170.115
(Estimación por deterioro y por disposición legal)		(1.025.085.720)	(675.619.042)
Participaciones en el capital de otras empresas (neto)	11.6, 8	956.054.420	622.113.685
Inmuebles, mobiliario y equipo (neto)	11.7	3.335.076.921	3.085.215.749
Otros activos	11.8	418.477.731	298.519.086
Cargos diferidos		109.189.277	93.259.693
Activos Intangibles		52.950.490	59.015.545
Otros activos		256.337.964	146.243.848
TOTAL DE ACTIVOS		¢ 134.648.882.403	113.130.709.219

Sigue....



CUADRO A
2 de 3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA COMUNIDAD
DE CIUDAD QUESADA, R.L. (COOCIQUE, R.L.)
BALANCE GENERAL
Al 31 de Diciembre del 2013 y 2012
(en colones sin céntimos)

Viene....			
PASIVOS Y PATRIMONIO			
PASIVOS	NOTA	2.013	2.012
Obligaciones con el público	10	¢ 81.728.473.902	68.212.687.929
A la vista	11.9	17.511.694.724	15.515.693.636
A Plazo	11.10	62.712.341.541	51.475.094.139
Cargos financieros por pagar		1.504.437.637	1.221.900.154
Obligaciones con entidades	11.11	30.709.196.989	25.849.148.705
A plazo		19.374.764.898	16.071.199.683
Otras obligaciones con entidades		11.025.645.842	9.468.489.545
Cargos financieros por pagar		308.786.249	309.459.477
Cuentas por pagar y provisiones	11.12	1.989.387.221	1.511.907.717
Provisiones		569.509.874	498.609.023
Otras Cuentas por pagar diversas		1.419.877.347	1.013.298.694
Otros pasivos		152.835.022	143.622.189
Ingresos diferidos		152.143.937	143.622.189
Otros pasivos		691.085	0
Obligaciones subordinadas		155.328.750	0
Obligaciones subordinadas		150.000.000	0
Cargos financieros por pagar		5.328.750	0
TOTAL DE PASIVO		114.735.221.884	95.717.366.540

Sigue....

CUADRO A
3 de 3

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

BALANCE GENERAL

Al 31 de Diciembre del 2013 y 2012

(en colones sin céntimos)

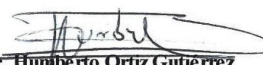
Viene...

	NOTA	2.013	2.012
<u>PATRIMONIO</u>			
Capital social	11.13, 16	¢ 15.972.357.479	13.591.369.150
Capital pagado	11.13, 16	15.036.526.163	13.037.358.747
Capital donado	11.13, 16	935.831.316	554.010.403
Ajustes al patrimonio	11.13	¢ 2.000.217.734	1.364.957.212
Superavit por revaluación inmuebles, mobiliario y equipo	11.23	1.625.976.927	1.418.255.330
Ajuste por valuación de Inversiones disponibles para la venta		35.142.329	(23.303.406)
Ajuste por valuación de Inversiones en respaldo de capital mínimo de funcionamiento y reserva de liquidez		36.105.840	(73.557.773)
Ajuste por valuación de participaciones en otras empresas		302.992.638	43.563.061
Reservas patrimoniales	11.13	1.580.711.838	1.550.013.073
Resultados acumulados de ejercicios anteriores		0	381.820.913
Resultado del período	19	360.373.468	525.182.332
TOTAL DEL PATRIMONIO		<u>19.913.660.519</u>	<u>17.413.342.680</u>
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		¢ <u>134.648.882.403</u>	<u>113.130.709.220</u>
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	20	1.070.244.115	1.092.233.363
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	11.22	241.194.692.369	226.225.490.020
Cuenta de orden por cuenta por cuenta propia deudoras		241.194.692.369	226.225.490.020

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros


Lic. Berny Calderón Fonseca MBA
Gerente General




Lic. Humberto Ortiz Gutiérrez
Contador General
Lic. Humberto Ortiz G.
Contador Corporativo
Grupo Coocique


Lic. Luis Ricardo Quirós González
Auditor Interno





CUADRO B

1 de 2

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA COMUNIDAD
DE CIUDAD QUESADA, R.L. (COOCIQUE, R.L.)
ESTADO DE RESULTADOS
Por los períodos de un año terminados el 31 de Diciembre del 2013 y 2012
(en colones sin céntimos)**

	NOTA	2.013	2.012
Ingresos Financieros			
Por disponibilidades	¢	1.654.101	3.753.740
Por inversiones en instrumentos financieros	11.14	2.328.953.583	2.234.885.912
Por cartera de créditos	11.15	12.757.792.701	11.962.289.085
Por ganancia por diferencias de cambios y UD	11.16	52.362.024	70.239.472
Por otros ingresos financieros		713.432.452	760.169.462
Total de Ingresos Financieros		15.854.194.861	15.031.337.671
Gastos Financieros			
Por Obligaciones con el Público	11.18	6.460.053.254	5.888.470.671
Por Obligaciones con Entidades Financieras	11.19	2.773.711.439	2.838.284.687
Por pérdidas por instrumentos financieros disponibles para la venta		119.298.704	32.392.099
Por otros gastos financieros		9.156.530	11.380.516
Total de Gastos Financieros		9.362.219.927	8.770.527.979
Por estimación de deterioro de activos		1.890.960.286	1.078.815.808
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones (520)		981.562.830	708.678.062
RESULTADO FINANCIERO		5.582.577.478	5.890.671.946
Otros Ingresos de Operación			
Por comisiones por servicios	11.17	1.233.835.711	1.117.417.974
Por bienes realizables		236.359.766	252.340.234
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas		51.403.908	25.289.406
Por otros ingresos operativos		326.161.689	99.413.332
Total Otros Ingresos de Operación		1.847.761.074	1.494.460.946


Sigue....

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA COMUNIDAD
DE CIUDAD QUESADA, R.L. (COOCIQUE, R.L.)
ESTADO DE RESULTADOS**

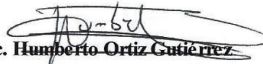
Por los períodos de un año terminados el 31 de Diciembre del 2013 y 2012
(en colones sin céntimos)

Viene...	NOTA	2.013	2.012
Otros Gastos de Operación			
Por comisiones por servicios		118.128.901	109.760.470
Por bienes realizables		736.695.404	949.813.712
Por pérdida por participaciones de capital en otras empresas		17.303.363	12.968.894
Por bienes diversos		4.856.195	11.561.451
Por provisiones		329.856.157	289.696.472
Por otros gastos operativos		581.274.956	557.942.388
Total Otros Gastos de Operación		<u>1.788.114.976</u>	<u>1.931.743.387</u>
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		5.642.223.576	5.453.389.505
Gastos Administrativos			
Por gastos de personal	11.20	3.374.205.545	3.061.414.331
Por otros gastos de Administración	11.21	1.647.219.637	1.487.268.314
Total Gastos Administrativos		<u>5.021.425.182</u>	<u>4.548.682.645</u>
RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD		620.798.394	904.706.860
Participaciones sobre la Utilidad	19	27.935.928	40.711.809
RESULTADO DEL PERIODO	19	<u><u>592.862.466</u></u>	<u><u>863.995.051</u></u>

Las notas son parte integrante de los estados financieros consolidados


Lic. Berny Calderón Fonseca MBA
Gerente General




Lic. Humberto Ortiz Gutiérrez
Contador General

Lic. Humberto Ortiz G.
Contador Corporativo
Grupo Coocique


Lic. Luis Ricardo Quirós González
Auditor Interno





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 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 Naranja

Teléfono 2450-5873

Telefax 2450-5874

Oficina Dos Pinos

Telefax 2461-1600

Servicaja Oficina Central

Teléfono 2401-1576

Sucursal Orotina

Teléfono 2428-8045

Sucursal San Mateo

Teléfono 2428-8145

Telefax 2428-4662

Sucursal Heredia

Teléfono 2263-2576

Autocaja Oficina Central

Teléfono 2401-1577

Autocaja frente

Almacén Dagoberto Arroyo

Coocique

Teléfono 2401-1616

SERVITEL

Coocique

Teléfono 2461-1660



COOCIQUE

La empresa financiera con sentido social

www.coocique.fi.cr