

# Informe de Labores 2018

## LXXX Asamblea Ordinaria de Delegados



**COOPE AMISTAD**  
Somos parte de la familia...



## Quiénes somos

Somos la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los asociados productores, trabajadores y pensionados de Dos Pinos.

## Misión

Brindar servicios y soluciones financieras sostenibles para el bienestar de nuestros Asociados.

## Visión

Ser la mejor opción financiera para nuestros Asociados.



# Informe de Labores 2018

LXXX  
Asamblea  
Ordinaria de Delegados



# Indice

## **Sección A. INFORME ORGANO DE DIRECCION.....**

**1) Informe del Consejo de Administración y Gerencia General.....**

## **Sección B. INFORME DE ALTA GERENCIA.....**

**2) Informe gestión financiera.....**

- 2.1 Entorno económico.....
- 2.2 Principales variables en la gestión financiera.....
- 2.3 Resultados de la evaluación de riesgos.....
- 2.4 Resultados de la evaluación de la Ley 8204.....

**3) Informe gestión de negocios.....**

- 3.1 Evolución asociativa.....
- 3.2 Evaluación de la gestión crediticia.....
- 3.3 Evaluación de la gestión de captación de recursos.....
- 3.4 Evaluación de servicios por medios electrónicos.....

**4) Informe gestión infraestructura física y tecnológica.....**

- 4.1 Inversión en imagen e infraestructura.....
- 4.2 Inversión en telecomunicaciones y sistemas.....

**5) Informe gestión de puntos de ventas.....**





**6) Informe gestión social.....**

- 6.1 Informe servicios al asociado.....
- 6.2 Informe gestión de comunicación e imagen.....
- 6.3 Informe desarrollo humano.....

**Sección C. AUDITORIA INTERNA.....**

**7) Informe Auditoría Interna.....**

**Sección D. ESTADOS FINANCIEROS.....**

**8) Balance General.....**

**9) Estado de Resultados.....**

**Sección E. INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO.....**

**10) Informes de comités.....**

- 10.1 Comité de Auditoría.....
- 10.2 Comité de Riesgos.....
- 10.3 Comité de Cumplimiento.....
- 10.4 Comité de Tecnologías de Información.....

**Sección F. COMITES NOMBRADOS POR ASAMBLEA.....**

**Informe del Comité de Educación y Bienestar Social.....**

**Comité de Vigilancia.....**

**Un año de transformación en búsqueda de la  
SOSTENIBILIDAD**

# INFORME ORGANO DE DIRECCION

---



## **Consejo de Administración de COOPEAMISTAD**



**De izquierda a derecha:**

Berny Calderón Fonseca, Gerente General

Gerardo Sanabria Piretti, Vocal II.

Warner Avila Villalobos, Vocal I.

Rafael Angel Calvo Morera, Presidente.

Virgilio Solís Alfaro, Vicepresidente.

Walther Zúñiga Ceciliano, Suplente.

Juan Pablo Mora Quirós, Secretario.

Johnny Salazar Quesada, Auditor Interno.

# Sección A. INFORME ORGANO DIRECCION

## 1) INFORME DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION Y GERENCIA GENERAL

COOPEAMISTAD enmarcó su gestión durante el año 2018 en la continuidad de los procesos de transformación establecidos, debiendo tomar decisiones valientes que buscaron en todo momento, el bienestar de la empresa, su sostenibilidad, todo con especial interés en el largo plazo.

Un año después se notan los cambios en los cuadros Gerenciales, en la Dirección Financiera, en la Auditoría Interna y hasta en el mismo Consejo de Administración, todo para contar con una mejor cooperativa desde el punto de vista administrativo y financiero.

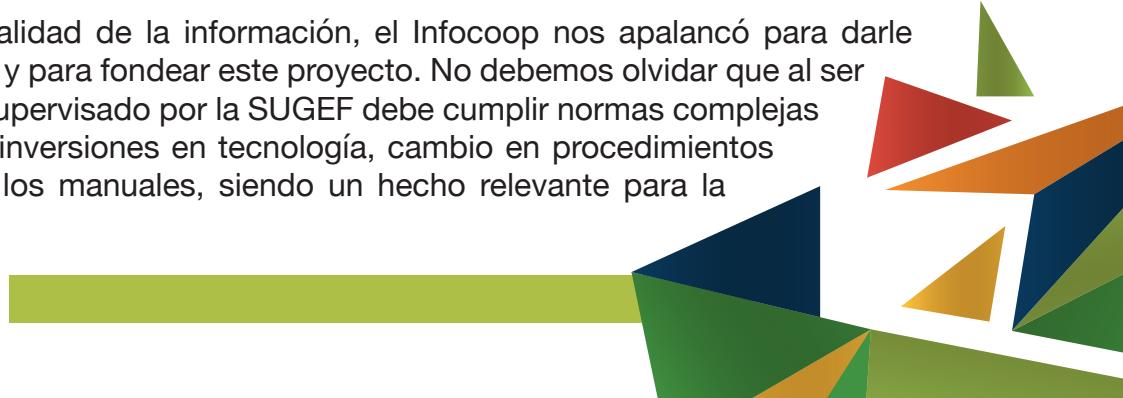
Hoy contamos con una mejor infraestructura física, tecnológica y organizacional, controles internos que siguen en proceso de maduración y consolidación, una nueva Gerencia que con su experiencia previa viene a reorientar procesos del negocio, un Plan Estratégico desarrollado a lo interno con el personal de la empresa, plan que entre los elementos más relevantes cuenta con cuatro perspectivas, veinte objetivos estratégicos y además con planes operativos por departamento y sobre todo, un plan medible cuantitativamente; un presupuesto departamental y un plan de inversión en base a la capacidad de generación de resultados.

Muchos factores influyeron en el desarrollo económico y social del año, entre ellos la huelga del sector público que impactó en los procesos de cobro, la aprobación de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas que incrementó la incertidumbre, la preocupación de los bancos por el poco crecimiento de la economía que impacta en los negocios, y también de nuestra cooperativa, que por los efectos de crecimiento acelerado del periodo anterior hoy nos evalúan con mayor rigurosidad.

El Producto Interno Bruto (PIB) cerró en 2,7% lo cual fue insuficiente para que una economía emergente como la nuestra desarrolle nuevas oportunidades, lo que afecta la generación de negocios y por ende el aumento en la tasa de desempleo.

Otro factor de mucha influencia durante el periodo fue la inestabilidad del tipo de cambio del dólar, especialmente en el último trimestre, el cual generó expectativas negativas de crecimiento, obligando a las empresas a buscar mayor eficiencia con menos recursos y los proveedores de fondos, por su lado, vieron esto como una alerta para sus mediciones. Lo anterior se reflejó en una disminución del uso del crédito, por ello las personas y empresas buscaron nuevas alternativas para mejorar su liquidez. Bajo estas consideraciones COOPEAMISTAD desarrolló una estrategia de productos crediticios para la mejora financiera de nuestros asociados.

Gracias a la confianza y calidad de la información, el Infocoop nos apalancó para darle continuidad a la colocación y para fondear este proyecto. No debemos olvidar que al ser COOPEAMISTAD un ente supervisado por la SUGEF debe cumplir normas complejas y costosas que involucran inversiones en tecnología, cambio en procedimientos y la revisión constante de los manuales, siendo un hecho relevante para la



cooperativa el haber mejorado las normas de Gobierno Corporativo y la definición de las políticas de idoneidad de Cuerpos Directivos.

Aun así, consideramos que el año de transformación fue exitoso. Se colocaron en el periodo recursos crediticios por la suma de ¢4.748 millones, la morosidad a más de 90 días bajó a 1,49% y la Suficiencia Patrimonial sube al 19,28%, se asociaron 457 personas y se mantuvo un estricto control sobre el presupuesto de gastos e inversión.

Por último y no menos importante -pues la nueva visión es que la cooperativa sea una opción muy competitiva en temas de ahorro- las captaciones a plazo con el público crecieron positivamente por encima del 8%, siendo uno de los mejores indicadores del año, el cual sin duda refleja la confianza del asociado con la cooperativa. Además de contar con productos competitivos y muy buen servicio, se ha logrado que los asociados trabajadores manejen sus salarios y los productores su liquidación a través de su empresa cooperativa, tema al cual se le dará más relevancia en el siguiente periodo, inclusive premiando su fidelidad.

Logramos un excedente bruto de ¢451 millones para una rentabilidad promedio de 9,26% sobre Capital Social, lo que permitirá que el asociado perciba un excedente muy parecido al del periodo anterior a la hora de determinar el excedente neto. Estos resultados se alcanzaron aun cuando hubo una menor cantidad de ingresos financieros producto del efecto de Banca para el Desarrollo, más los contagios de cartera de crédito que afecta los resultados, al igual que la adjudicación por remate de bienes.

Hay que entender que fue un año con sacrificio de ambas partes, el asociado y la cooperativa pues de forma solidaria, como lo debe ser, se realizaron algunos arreglos de pago buscando con esto un equilibrio entre lo financiero y lo social, lo que debe ser un horizonte permanente para que el asociado continúe con su actividad productiva y el trabajador pueda, en medio de las dificultades financieras, contar con las mejores condiciones posibles.

Al revisar los resultados se encontrarán una organización más enfocada en continuar apoyando a los asociados, en el fortalecimiento de sus procesos de mejora continua a fin de consolidar su renovada misión y visión de convertirse en la mejor opción financiera para los asociados productores, trabajadores y pensionados de la cooperativa Dos Pinos.

Solo resta agradecer a todos y cada uno de los asociados y colaboradores de COOPEAMISTAD que con su trabajo, esfuerzo y compromiso se están adaptando para permitir que los procesos de transformación avancen y así garantizar la permanencia y sostenibilidad, y por supuesto al Consejo de Administración que con su visión, compromiso y liderazgo motivan a la empresa, los colaboradores y asociados.

Rafael Calvo Morera

Presidente Consejo de Administración

Berny Calderón Fonseca

Gerente General

# INFORME DE ALTA GERENCIA

---



# **Sección B. INFORME DE ALTA GERENCIA**

## **2) INFORME GESTIÓN FINANCIERA**

### **2.1) Entorno económico**

El periodo anterior mostró una tendencia negativa en los agregados monetarios, destacando que el Índice Mensual de Actividad Económica (IMAE) llegó al 2,9% en un periodo de 12 meses, inferior al 3,4% del año 2017 e igualmente inferior al 2016 que alcanzó un 4,2%; así las cosas, se demuestra una menor relación de comercio en los sectores económicos. En el caso del PIB no superó el 2,7%, inferior al año anterior que cerró en 3,4%, lo que nos viene a ratificar que la tendencia es negativa en la productividad del país.

La Tasa Básica Pasiva por su parte, se estabilizó en el 6% e hizo que el crédito se encareciera levemente, pero con tendencia al alza y la necesidad del Gobierno por atender sus obligaciones financieras captando localmente, tendencia que incrementó el costo del dinero. La devaluación en especial en el último trimestre tuvo una tendencia ascendente, lo que benefició a los exportadores pero afectó a los deudores en moneda extranjera, quienes necesitan más colones para poder atender sus deudas en dólares.

También existieron factores de otro orden. Por ejemplo, las condiciones climáticas y ambientales adversas en algunas zonas del país que afectaron a nuestros asociados productores y el rendimiento de sus fincas lecheras, por ende incidió en su capacidad de pago. También la huelga del sector público que duró más de sesenta días, impactó en la eficiencia del Estado y por ende en nuestra empresa cooperativa que al ser usuaria de los servicios, en especial de los Juzgados, los procesos entraron en letargo.

Así las cosas una economía más lenta, una visión de incremento en la voracidad fiscal, un deterioro de la capacidad productiva de algunos asociados, un tipo de cambio ascendente y percepción de tasas más altas, impactaron en nuestra entidad. Los bancos igualmente adoptaron posiciones más rígidas para el otorgamiento de crédito, endureciendo sus análisis de riesgo y el apalancamiento se hizo difícil. Otro hecho relevante fue no tener acceso a Banca para el Desarrollo que sumó a los factores adversos.

Fue además un año de transición gerencial, dirigencial y de operación, sobre lo cual fue necesario tomar decisiones valientes, sagaces pero respetando las normas bancarias y de operación.

Aún así con estos escenarios económicos, operativos y de transición la cooperativa cuenta con nuevos asociados, formalizó más de 3.429 operaciones de crédito, se dio un incremento en la confianza reflejándose positivamente en las captaciones del público, se logró un apalancamiento por parte del Infocoop, se realizaron aportes sociales en becas, subsidios por infortunios, ayudas

sociales, se mejoró el proceso de Gestión de Riesgos y los temas asociados al cumplimiento de la Ley 8204, se realizaron inversiones en infraestructura como la Plataforma de Servicios de nuestra oficina en Coyol, la oficina de Zarcero y ahora contamos con una nueva oficina alterna para desconcentrar personal, así como de archivo y bodega, y en un futuro como sitio alterno de sistemas. Todo enmarcado en la visión de la transformación.

La cooperativa por último logró un excedente bruto superior a ¢451 millones, llegando al 9,26% de rendimiento sobre capital promedio, de esta manera superamos el indicador mínimo establecido por el Banco Central.

La transformación está en proceso y la percepción de mejores tiempos está presente. La economía no camina como se desea, pero el sentido común, la entrega y vocación está presente en cada una de nuestras actuaciones.

## 2.2) Principales variables en la gestión financiera

Durante este periodo fiscal la nueva Dirección Financiera se avocó a establecer procedimientos contables, conciliación de cuentas y actualización de la información relevante para la operación, con el fin de obtener mayor eficiencia y eficacia de los saldos contables.

Se puede definir como una trasformación financiero-contable que a la fecha sigue en proceso. Esta mutación permitirá obtener información razonable en menor tiempo, con mayor calidad y precisión; apegado a las normas y requerimientos establecidos por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

Además se han resuelto temas importantes, como el cumplimiento en la presentación de informes a las diferentes entidades financieras con las cuales se tienen vínculos comerciales.

De igual forma se ha cumplido con los informes solicitados por el Banco Central, cuyos envíos de información se están realizando dentro de los plazos requeridos por esta institución. También se retomó de forma exitosa los envíos de información financiera a SUGEF, los cuales se reportaron a partir del mes de marzo 2018 en el plazo establecido por la Superintendencia.

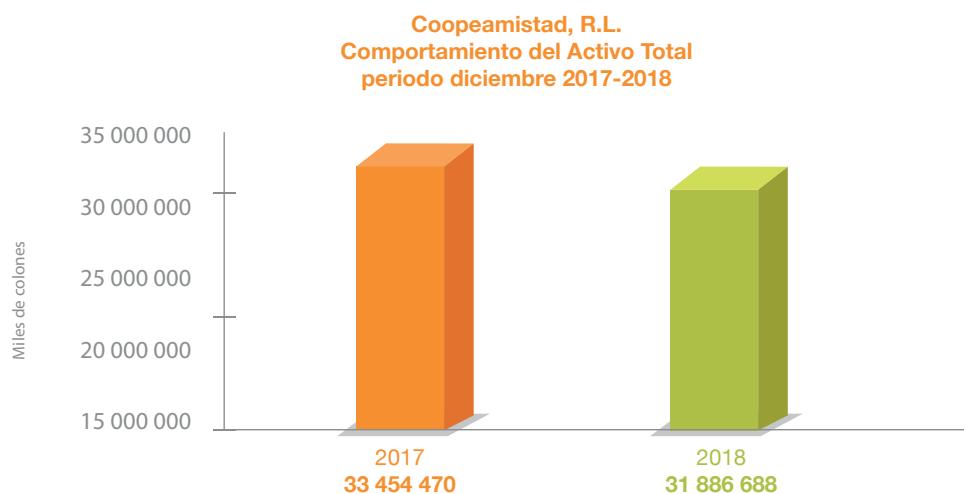
Se ha trabajado de forma incesante en la búsqueda de apalancamientos. Se han tocado las puertas de varias entidades financieras, con las que se han gestionado y realizado reuniones para dialogar y negociar sobre la necesidad de recursos. No obstante, los bancos están siendo muy cautelosos y exigentes para prestar capital, debido a las dificultades financieras que se han presentado a nivel del país. Con el escenario anterior, se logró un apalancamiento de ¢1.000 millones de fondos provenientes del Infocoop. Esto facilitó el crecimiento y nos ayudó a mantener niveles óptimos de liquidez.

En el periodo 2019 el Area Financiera destinará esfuerzos a buscar financiamiento con Banca para el Desarrollo para solventar la necesidad de crédito a los asociados productores; no obstante este recurso es de uso exclusivo para el financiamiento de PYMES con otros niveles de concentración.

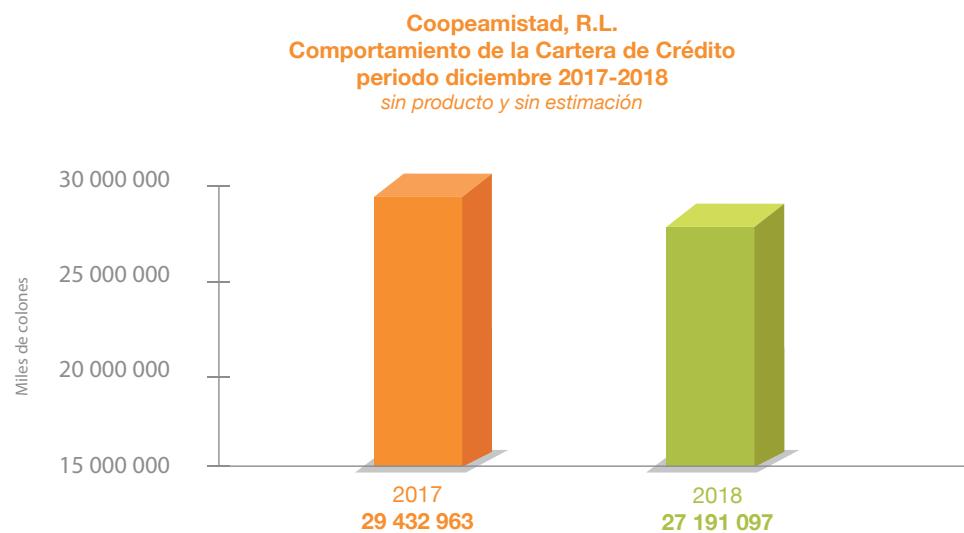


Igualmente resulta necesario negociar con otras entidades financieras, recursos que permitan mantener la operación de la cooperativa en las áreas de créditos personales para la cancelación de pasivos.

Con respecto al Activo Total COOPEAMISTAD finaliza el periodo 2018 con un nivel de ¢31.886 millones, lo que representa una leve disminución del 5% con respecto al año anterior. Este rubro se vio afectado por la salida de Banca para el Desarrollo, y además por los prepagos recibidos como efecto de la oferta por parte de bancos privados que atienden a nuestro mismo sector. Sin embargo con estos flujos que recibimos, se amortizaron nuestras obligaciones financieras y con ello hubo una disminución en el nivel de endeudamiento. Adicional esto nos permitirá tener mayor capacidad para adquirir nuevos financiamientos en otras condiciones por la mejora en la Suficiencia Patrimonial.



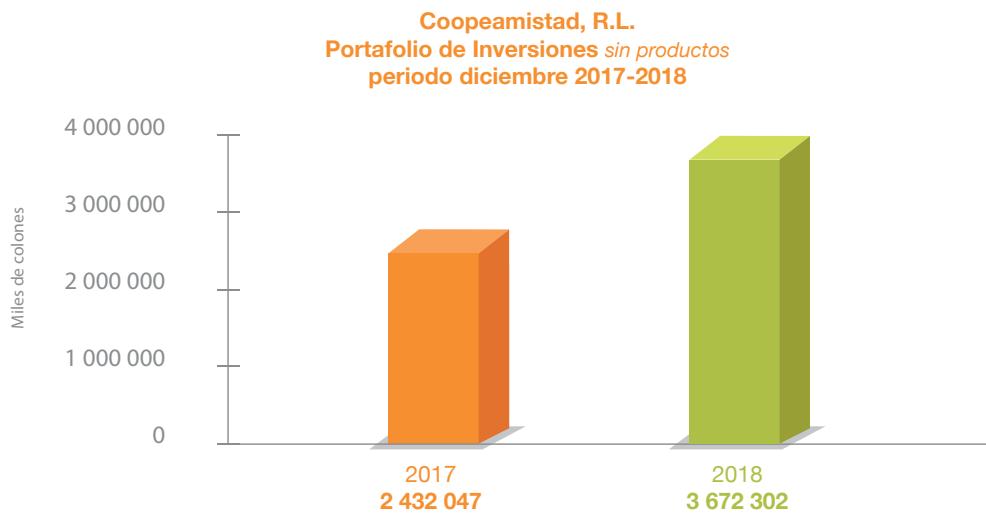
Una partida muy importante que representa el principal componente de la estructura de Activos de la cooperativa es la Cartera de Crédito, que finaliza el periodo 2018 con un nivel de ¢27.191 millones, dando como resultado una leve disminución del 7%. Justificado en esta oportunidad por el pago anticipado de créditos (principalmente de producción) refinaciados con recursos de entidades financieras bancarias, posiblemente en beneficio del asociado, pero con impacto en el crecimiento de la cooperativa. Sin embargo, administrando los recursos disponibles en el periodo se colocaron de forma bruta la suma de ¢4.748 millones en todas las líneas crediticias.



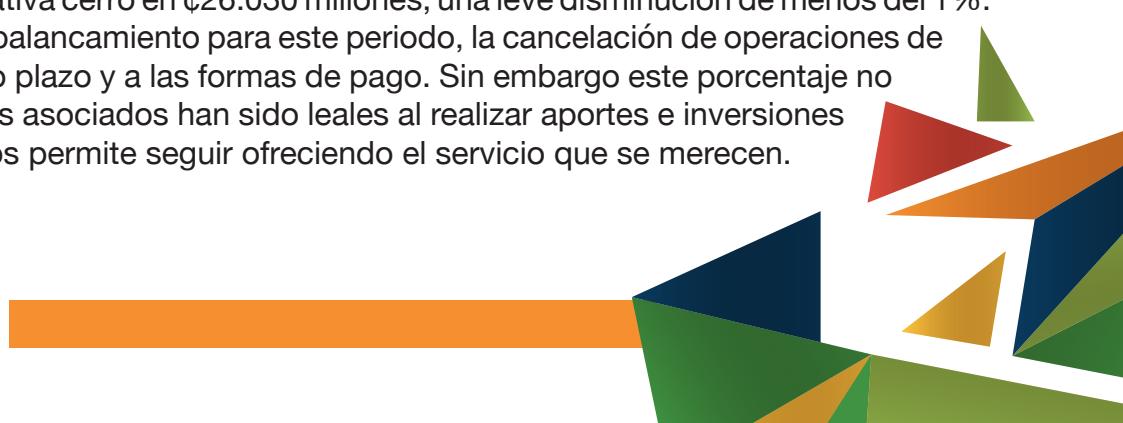
Por otro lado, la Morosidad a más de 90 días cerró en 1,49%, un nivel óptimo respecto al límite de 3% que define la norma SUGE.. Muy por debajo del periodo anterior y por debajo del 50% del límite que es 3%. Esto gracias al esfuerzo del área de Cobro, a la Dirección de Negocios y al mismo esfuerzo de los asociados por corregir su situación financiera. Además la cooperativa buscó soluciones para los asociados, siempre enmarcados en las normas.



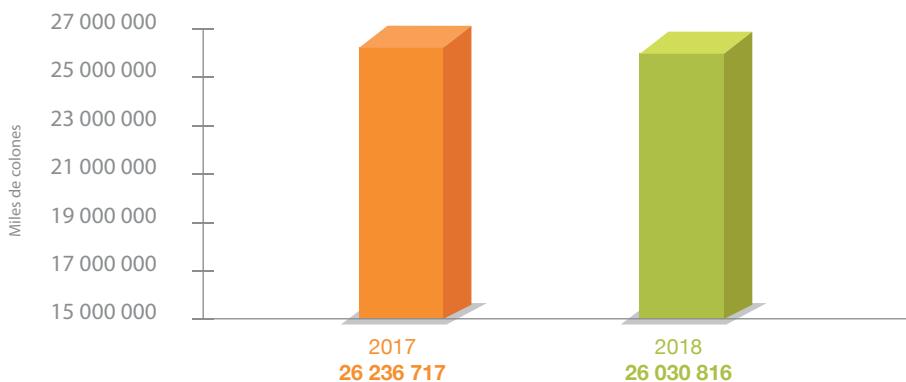
El portafolio de Inversiones está compuesto principalmente por títulos del Gobierno, estos representan el 93% del total de las inversiones al mes de diciembre 2018. El portafolio está compuesto por inversiones en colones que representan 94,55% y en dólares que representa el 5.45%. Estas inversiones permiten mantener el nivel requerido de Reserva de Liquidez para que la cooperativa cumpla con lo establecido por la SUGE.



El Pasivo Total de la cooperativa cerró en ₡26.030 millones, una leve disminución de menos del 1%. Lo anterior debido al bajo apalancamiento para este periodo, la cancelación de operaciones de deuda que teníamos a corto plazo y a las formas de pago. Sin embargo este porcentaje no es relevante ya que nuestros asociados han sido leales al realizar aportes e inversiones en la cooperativa, lo que nos permite seguir ofreciendo el servicio que se merecen.

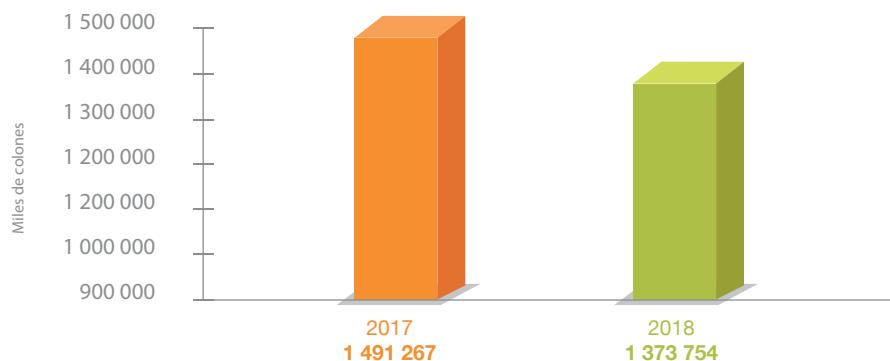


**Coopeamistad, R.L.**  
**Comportamiento del Pasivo Total**  
**periodo diciembre 2017-2018**



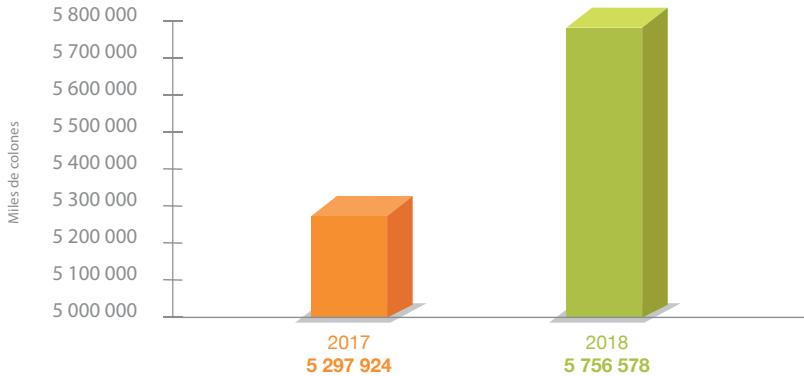
Las Captaciones a la Vista cerraron en ¢1.373 millones con una leve disminución del 8%. Al no tener recursos de Banca para el Desarrollo se disminuyeron las colocaciones crediticias y esto repercutió directamente en las Captaciones a la Vista. Para el periodo siguiente se desarrollarán varios proyectos de incentivos al ahorro, y con la introducción del APP COOPEAMISTAD se facilitará para el asociado el acceso a sus cuentas, impulsando el uso de servicios.

**Coopeamistad, R.L.**  
**Comportamiento de las Captaciones a la Vista**  
**periodo diciembre 2017-2018**



Nos preocupamos por realizar constantes estudios de tasas de interés pasivas, lo que nos permitió ofrecer a nuestros asociados los mejores productos financieros del mercado, con atractivos rendimientos. Nuestras Captaciones a Plazo cerraron en ¢5.756 millones, para un crecimiento del 9% que representó ¢458 millones y ratifica la confianza a la cooperativa y el buen servicio que se brinda.

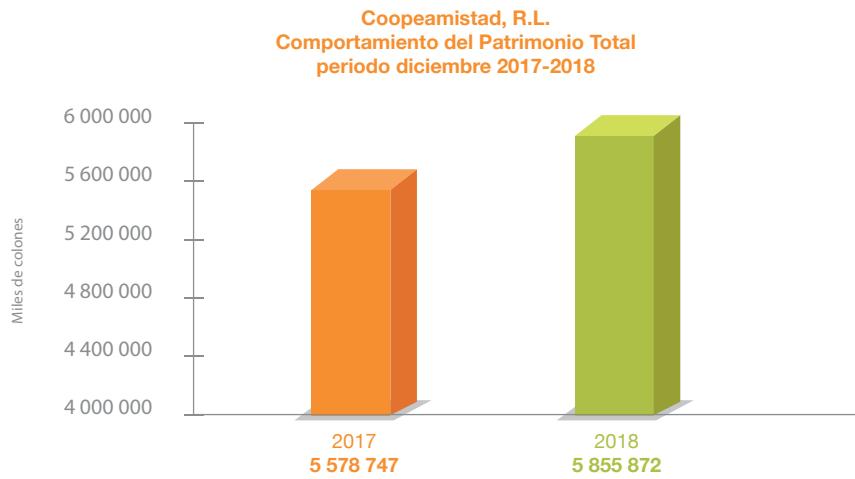
**Coopeamistad, R.L.**  
**Comportamiento de las Captaciones a Plazo**  
**periodo diciembre 2017-2018**



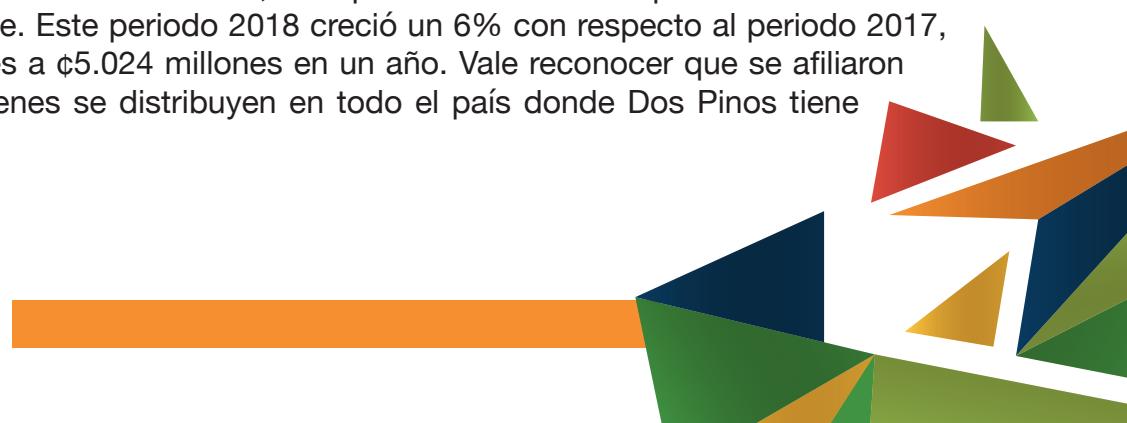
Las Obligaciones Financieras alcanzaron la suma de ¢18.132 millones, las cuales han disminuido básicamente por el pago de las operaciones existentes, las que en su mayoría estaban a plazos relativamente cortos; también por las amortizaciones a las obligaciones con fondos provenientes de los prepagos. Para el periodo 2019 tenemos proyectado readecuar deudas a plazos mayores y apalancar operaciones con entidades financieras que nos permita reactivar la colocación de cartera a un mayor ritmo.



El Patrimonio de la cooperativa creció, favorecido por los aportes periódicos de nuestros asociados, el crecimiento de las reservas y por el Excedente generado. En este periodo el crecimiento fue del 5% equivalente a ¢277 millones, cerrando en ¢5.855 millones lo que nos ha permitido contar con mayor Patrimonio para apalancar y nuestros indicadores han tendido a mejorar como lo es la Suficiencia Patrimonial y la relación de Deuda-Patrimonio.



Gracias a la confianza de nuestros asociados, el Capital Social de la cooperativa ha crecido año con año de forma constante. Este periodo 2018 creció un 6% con respecto al periodo 2017, pasando de ¢4.728 millones a ¢5.024 millones en un año. Vale reconocer que se afiliaron 457 nuevos asociados quienes se distribuyen en todo el país donde Dos Pinos tiene presencia.

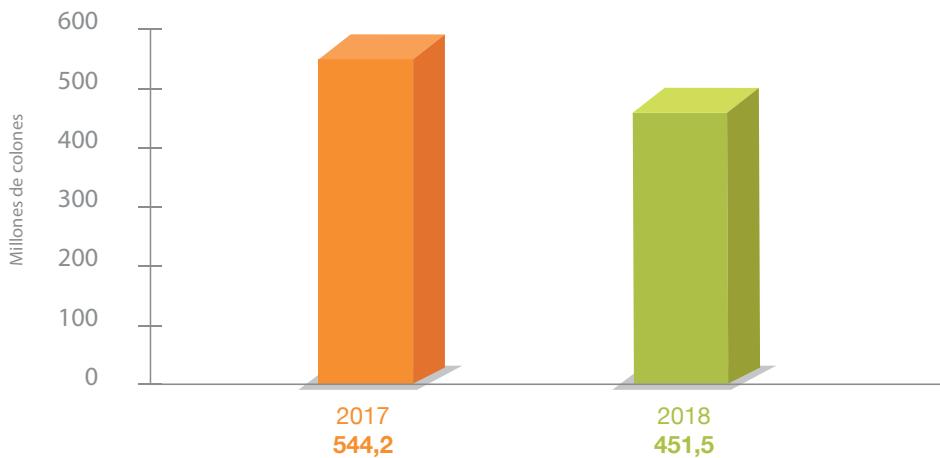


**Coopeamistad, R.L.**  
**Comportamiento del Capital Social**  
**periodo diciembre 2017-2018**



Para el periodo en análisis, COOPEAMISTAD obtuvo un Excedente antes de participaciones y reservas por un monto total de ₡451.529.911 logrando un rendimiento bruto de 9,26% sobre Capital promedio, superando la inflación. Devolvemos al asociado una tasa de retorno sobre su aportación por encima de lo que el mercado ofrece a sus clientes, retribuyendo así el valor de la inversión.

**Coopeamistad, R.L.**  
**Excedentes antes de Participaciones**  
**periodo diciembre 2017-2018**



Los resultados financieros aunados a la mejora de la Morosidad y a un crecimiento del Patrimonio, provocaron una mejora en la Suficiencia Patrimonial llegando al 19,28%.

**Coopeamistad, R.L.**  
**Indicador de Suficiencia Patrimonial**  
**periodo diciembre 2017-2018**

	2017	2018
<b>Suficiencia Patrimonial</b>	16,20%	19,28%

# Calificación de Riesgo utilizando la metodología CAMELS definida por SUGEF

**Coopeamistad, R.L.**  
**Fichas de Calificación CAMELS (Indicadores SUGEF)**  
**Periodo 2017-2018**

Descripción	2017		2018		Nivel Normal
	Nivel	Indicador	Nivel	Indicador	
<b>Suficiencia Patrimonial</b>		1,00		1,00	
Suficiencia Patrimonial	Normal	16,20%	Normal	19,28%	Igual o mayor que 10%
<b>Capital</b>		1,00		1,00	
Compromiso Patrimonial	Normal	-1,32%	Normal	-0,88%	Igual o mayor que 0%
<b>Activos</b>		1,50		1,00	
Morosidad mayor a 90 días / Cartera Directa	Normal	1,81%	Normal	1,49%	Igual o menor a 3%
Pérdida Esperada Cartera Total / Cartera Total	Normal	1,73%	Normal	1,32%	Menor que 1,70%
<b>Manejo</b>		1,00		1,00	
Activo Productivo Intermediación / Pasivo con Costo	Normal	1,16 v	Normal	1,21 v	Mayor o igual que 0,95 veces
Gastos de Administración / Utilidad Operacional Bruta	Normal	46,94%	Normal	59,20%	Menor que 95,17%
<b>Evaluación de Rendimientos</b>		1,00		1,00	
Utilidad o Pérdida Acumulada Trimestral	Normal	2,71%	Normal	1,91%	Mayor que 0%
<b>Liquidez</b>		1,00		1,00	
Calce de Plazos a un mes ajustados por la volatilidad	Normal	2,53 v	Normal	2,85 v	Mayor que 1 vez
Calce de Plazos a tres meses ajustados por la volatilidad	Normal	1,38 v	Normal	1,49 v	Mayor que 0,85 veces
<b>Sensibilidad a Riesgos de Mercado</b>		1,00		1,00	
Riesgo por Tasas de Interés colones	Normal	0,14%	Normal	0,06%	Menor que 5%
Riesgo por Tasas de Interés moneda extranjera	Normal	0,03%	Normal	0,01%	Menor que 5%
Riesgo Cambiario	Normal	0,10%	Normal	0,21%	Menor que 5%
<b>Calificación Cuantitativa</b>		1,08		1,00	
<b>Calificación Cualitativa</b>		1,15		1,15	
<b>Calificación Global</b>		1,10		1,03	Nivel Normal entre 1.00 y 1.75



Con el fortalecimiento en la estructura del balance de la cooperativa y luego de un periodo de adaptación a los requerimientos de la supervisión estatal, COOPEAMISTAD logró mantener un grado de operación Normal, con una calificación de 1,03 lo cual es una calificación excelente ya que logró mantener todos sus indicadores dentro de los parámetros establecidos.

Al finalizar operaciones correspondientes al 2018, se considera hoy una mejor y más sólida cooperativa, con mejoras importantes en todas sus áreas. Satisfactoriamente cumplimos nuestros objetivos y dispuestos a asumir nuevos retos que permitan continuar otorgando beneficios a nuestros asociados.

### **2.3) Resultados de la evaluación de riesgos**

El proceso de gestión de riesgos consiste en el desarrollo de tareas que le permiten a la cooperativa identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y comunicar aquellos riesgos que podrían afectar el logro de sus objetivos institucionales y la permanencia de la entidad a lo largo del tiempo.

Dicho proceso está debidamente instrumentado a través de políticas, modelos, metodologías y procedimientos, que se documentan en un manual para la administración integral de riesgos.

Adicionalmente, se cuenta con una estructura organizacional que permite separar la gestión de riesgos de las áreas del negocio. Y un Comité de Riesgos, especialista en el tema, que asesora al Consejo de Administración en esta materia.

Todo lo anterior cuenta con el apoyo y aprobación del Consejo de Administración y de la Administración Superior de COOPEAMISTAD.

#### **Riesgos gestionados:**

Los riesgos que se trabajaron durante el periodo 2018 son los siguientes:

- **Riesgo de crédito:** Es la posibilidad de pérdidas económicas debido al incumplimiento de las condiciones pactadas por parte del deudor, en una operación de crédito. También está presente en las operaciones con instrumentos financieros (inversiones), en cuyo caso, la pérdida económica ocurriría si la operación o la cartera de operaciones tuvieran un valor económico positivo, en el momento del incumplimiento.
- **Riesgo de liquidez:** Es la posibilidad de una pérdida económica debido a la escasez de fondos que impediría cumplir las obligaciones en los términos pactados. El riesgo de liquidez también está presente en los instrumentos financieros y está asociado con la profundidad financiera del mercado en el que se negocia; entendida como la capacidad para demandar u ofrecer el instrumento sin afectar significativamente su valor.
- **Riesgo operativo:** Es la posibilidad de sufrir pérdidas económicas debido a la inadecuación o fallos en los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos.
- **Riesgo de precio:** Es la posibilidad de que ocurra una pérdida económica debido a variaciones adversas en el precio de mercado de un instrumento financiero.

- **Riesgo de tasa de interés:** Es la posibilidad de que ocurra una pérdida económica debido a variaciones adversas en las tasas de interés.
- **Riesgo de tipo cambio:** Es la posibilidad de que ocurra una pérdida económica debido a variaciones en el tipo de cambio.

### **Principales políticas sobre la gestión de riesgos:**

A continuación, se presentan las principales políticas aplicadas en la gestión de riesgos:

- Medición de la capacidad de pago de cada deudor y su actualización periódica.
- Identificación de la composición del portafolio de crédito y de inversiones.
- Seguimiento a la posición de liquidez que se mantiene en determinados momentos.
- El registro de los errores de riesgo operativo que se generan en la entidad.
- Establecimientos de posiciones máximas de riesgos a asumir.

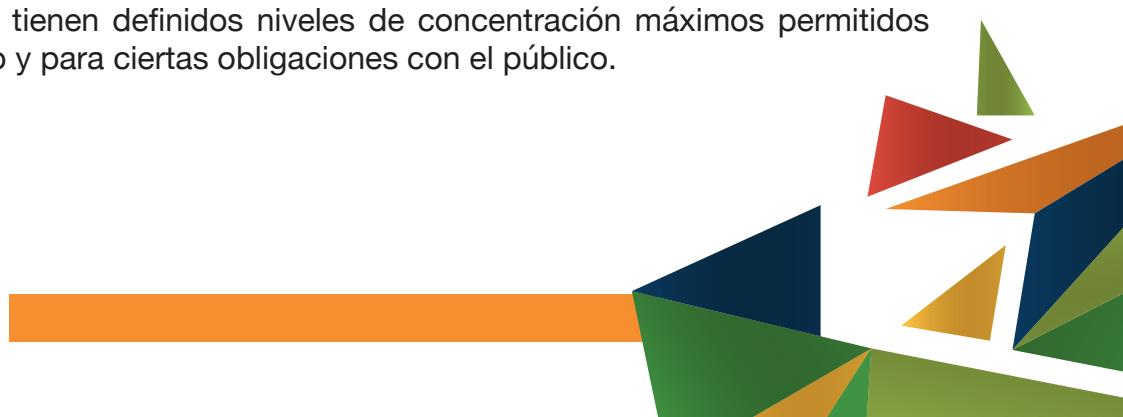
### **Metodologías de medición utilizadas:**

Para medir los riesgos se utilizan las siguientes metodologías:

- **Principio de Pareto e Índice de Herfindahl e Hirschman.** Tienen como objetivo identificar el nivel de concentración de la cartera de crédito y de las obligaciones con el público (certificados de depósitos a plazo).
- **Scoring de crédito.** Se utiliza para calcular la probabilidad de incumplimiento de pago de un deudor, considerando sus características demográficas y laborales.
- **Indicadores de retiro y renovación.** Buscan medir y proyectar el retiro o la renovación de las obligaciones con el público, que se puedan dar en periodos futuros.
- **Identificación de riesgos operativos.** Tiene como objetivo detallar al mayor nivel posible los errores operativos que se están generando para atenderlos de la manera más conveniente.
- **Valor en riesgo del portafolio de inversiones.** Se emplea para calcular, con cierto nivel de confianza, el valor que podría perder el portafolio de inversiones, considerando la historia de precios de los instrumentos que lo conforman.
- **Duración de los activos y pasivos sensibles a tasa de interés.** Esta metodología se fundamenta en la identificación de los momentos en que cambian de tasa de interés las diferentes partidas de activos y pasivos. Aplica para determinar el riesgo de tasa de interés.
- **Cuantificación del riesgo de tipo de cambio.** Se proyecta el valor del dólar, a determinada fecha y se le aplica a la posición en dólares que posee la cooperativa.

### **Acciones de mitigación y control implementados:**

Para mitigar los riesgos se tienen definidos niveles de concentración máximos permitidos para operaciones de crédito y para ciertas obligaciones con el público.



Adicionalmente, se cuenta con límites que fijan las posiciones máximas de riesgos a asumir, lo cual permite controlar.

Sin dejar de lado la existencia de una serie de planes de acción que se activan, conforme se alcanzan ciertos niveles de tolerancia.

### **Logros alcanzados en el periodo**

- Durante el periodo 2018, se trabajó principalmente en la alineación de toda la estructura necesaria para hacer la identificación de los errores operativos con el mayor detalle posible. Así como también se desarrollaron planes de acción correctivos que buscan subsanar dichos errores.
- Se ejecutaron acciones para reforzar la cultura de riesgos en la organización, a través del envío periódico de cápsulas informativas que versaban sobre distintos temas de riesgo.
- Se apoyó el desarrollo interno, de una herramienta tecnológica para registrar eventos e incidencias de riesgo operativo.
- Se capacitó al personal de COOPEAMISTAD en el registro de eventos e incidencias de riesgo operativo, así como en el uso de la herramienta tecnológica utilizada para tal fin.
- Se actualizó el plan de continuidad de la entidad.
- Se le dio continuidad a la carga mensual de los diferentes modelos de riesgos, cuyos resultados se le informaron al Comité de Riesgo y al Consejo de Administración, de manera periódica.

### **2.4) Resultados de la evaluación de la Ley 8204**

COOPEAMISTAD, como entidad financiera supervisada, no está exenta de ser utilizada para el delito de lavado de activos o legitimación de capitales. Este consiste en encubrir (ocultar) el origen ilícito de los bienes o recursos provenientes de actividades fraudulentas, insertándolos en el mercado formal a través de operaciones bancarias o compra de otros bienes. En resumen, es el proceso de dar apariencia de legalidad a dineros ilegales.

La comisión del delito potencializa la posibilidad de que la cooperativa sufra directamente a través de sus operaciones sanciones económicas, riesgos legales, de reputación e imagen con el consecuente efecto económico que cada riesgo representa al afectar la estabilidad financiera.

El área para la prevención y control de la legitimación de capitales, en cumplimiento de la ley 8204, vela por el acatamiento normativo y la implementación de las políticas y procedimientos emitidos por el Comité de Cumplimiento y aprobados por el Consejo de Administración, así como por la efectividad de los procesos y mecanismos desarrollados de conformidad con los lineamientos emitidos por el ente supervisor.

### **Prevención y control:**

La cooperativa cuenta con herramientas de control que le permiten:

- La aplicación de la Política Conozca a su Cliente e identificación del origen de los fondos.
- Un monitoreo permanente de las transacciones para la identificación de operaciones inusuales o sospechosas.

- La generación y seguimiento de alertas.
- La evaluación del perfil de riesgo de los asociados y el riesgo institucional.
- La generación y remisión oportuna de información al supervisor y los entes relacionados.

#### **Durante el periodo:**

- Se revisaron y actualizaron las políticas y procedimientos del manual de cumplimiento.
- Se aplicó la debida diligencia para cumplir con la aplicación de la política para conocer al asociado, el director, proveedor y funcionarios.
- Se capacita y evalúa al 100% de los funcionarios y directores para fortalecer la cultura antilavado.
- Se invierte en ajustes y mejoras a los sistemas de información.
- Se llegó a un nivel de actualización de datos del 90% de la base asociativa.
- Se cumplió con los plazos para la remisión de la información y los proyectos especiales.

#### **Compromiso:**

En este contexto COOPEAMISTAD contribuye con la gestión para el control y la prevención de los niveles de riesgo a los que se encuentra expuesta, específicamente los relacionados con la legitimación de capitales y el financiamiento del terrorismo.

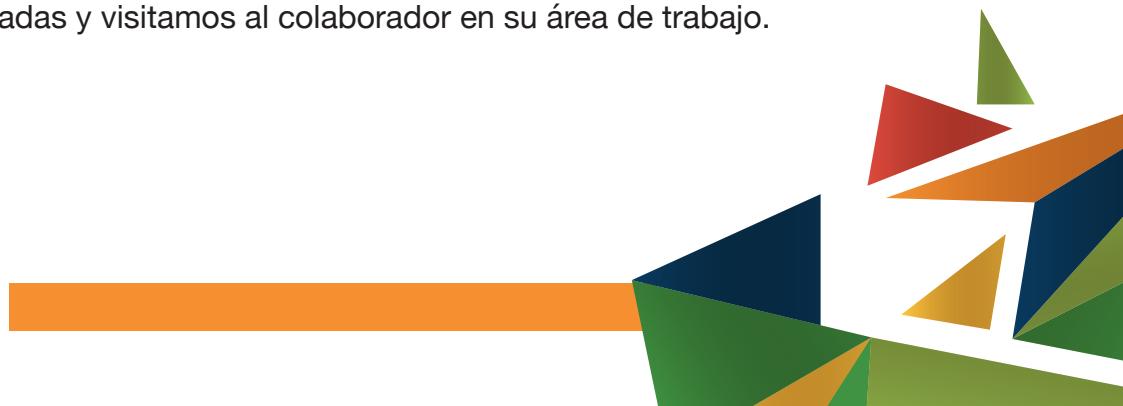
El Consejo de Administración y la Gerencia General, enfatizan sus esfuerzos en una adecuada gestión de los riesgos y así asegurar el cumplimiento de buenas prácticas de gobierno corporativo con la asignación adecuada de sus funciones y responsabilidades.

## **3) INFORME GESTIÓN DE NEGOCIOS**

### **3.1) Evolución asociativa**

COOPEAMISTAD realiza importantes esfuerzos por aumentar su base asociativa, porque tenemos claro que los asociados son la columna de esta cooperativa, al igual que los aportes de Capital que nutren la organización. Entre mayor sea el alcance hacia todos los colaboradores y asociados productores de Dos Pinos, mejores condiciones y beneficios existirán para toda la organización en general bajo el fundamento cooperativo.

Gracias a la cordial relación que existe con la Dirección de Capital Humano de Dos Pinos, desde que una persona firma su contrato con la empresa recibe información de primera mano sobre COOPEAMISTAD. Posteriormente, todos los meses participamos en las actividades de inducción que ejecuta la Dirección con estos trabajadores de nuevo ingreso; a ellos se les explica con detalle cada uno de los servicios que ofrecemos y los beneficios que ganan con la afiliación. Estos grupos de inducción en ocasiones superaron las 40 personas, y en otros momentos más bien se han coordinado citas personalizadas y visitamos al colaborador en su área de trabajo.





Otros puntos de encuentro relevantes para formalizar la afiliación, son las diferentes Oficinas o Puntos de Venta de COOPEAMISTAD: Coyol, Ciudad Quesada (Planta y Almacén), Barrio Luján, Belén y Zarcero. Procuramos constantemente visitar las Sucursales y Almacenes de Dos Pinos en diferentes épocas del año a través de nuestro Ejecutivo de Servicio.



En el caso de los asociados productores, mantenemos constante relación con ellos por medio de visitas a las fincas lecheras, a los Almacenes Agroveterinarios y otros puntos importantes de reunión como los congresos que realiza el CEBS de Dos Pinos y la Asamblea Regional.



El balance final de esta gestión nos indica que ingresaron 457 nuevos asociados y al 31 de diciembre del 2018 la base asociativa estaba compuesta por un total de 3.067 asociados.

### 3.2) Evaluación gestión crediticia

#### Gestión crediticia:

En COOPEAMISTAD en el año 2018 buscamos tener dentro de nuestra oferta de productos opciones competitivas para los asociados. También colaborar con ellos cuando por situaciones de mercado, producción o temas climáticos tuvieran alguna dificultad que afectara su capacidad de pago.

Igualmente diseñamos y mejoramos productos para atenuar la posición de liquidez de los asociados trabajadores. Esto significó realizar una actualización del Reglamento y Políticas de Crédito para adaptarlo a la dinámica de los cambios presentados en nuestro entorno económico-financiero, con la idea clara de una aplicación de políticas que garanticen recuperación y estabilidad de la cartera de crédito, y que los asociados no entraran en mora y con eso anticipar situaciones complejas.

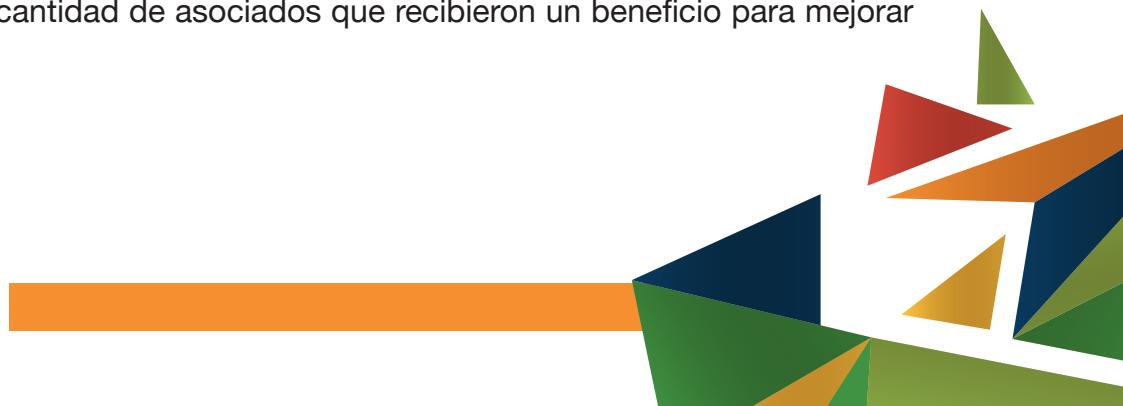
El año se caracterizó por existir obstáculos en materia financiera para las entidades del mismo giro y nuestra cooperativa no estuvo exenta de estos problemas. El no contar con fondos de Banca para el Desarrollo durante el periodo y la crisis presentada por la incertidumbre que generó la aprobación de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, provocó que nuestras posibilidades de colocación fueran menores por falta de apalancamiento. Sin embargo una cantidad importante de asociados se vieron beneficiados con créditos por la forma en que se administraron los recursos disponibles.

Para este año la cartera de crédito cierra con decrecimiento del 7%, respecto al periodo anterior. Este resultado es evidencia del efecto de varias cancelaciones importantes realizadas por nuestros asociados, que tomaron créditos con otras entidades, por mejora en las condiciones y no por disconformidad por el servicio recibido, hay que entender que el productor es un empresario.

Se realizaron esfuerzos importantes en materia de colocación logrando formalizar 3.429 créditos nuevos para cubrir las necesidades de nuestros asociados, especialmente en las líneas de Compra de Vehículo Nuevo, Compra de Lote o Vivienda, Readecuación o Compra de Saldos para mejorar la liquidez, Crédito de Estudios para asociados y sus familiares, además de operaciones para solventar proyectos personales o familiares.

Establecimos un plan para otorgar en la línea de Producción Ganadera nuevas solicitudes de crédito con los recursos disponibles y satisfacer necesidades de compra de vacas, equipo especial, vehículos nuevos para uso en las fincas entre otras actividades.

Al cierre de diciembre los recursos financieros colocados sumaron ₡27.271 millones, que se traduce en una importante cantidad de asociados que recibieron un beneficio para mejorar su calidad de vida.



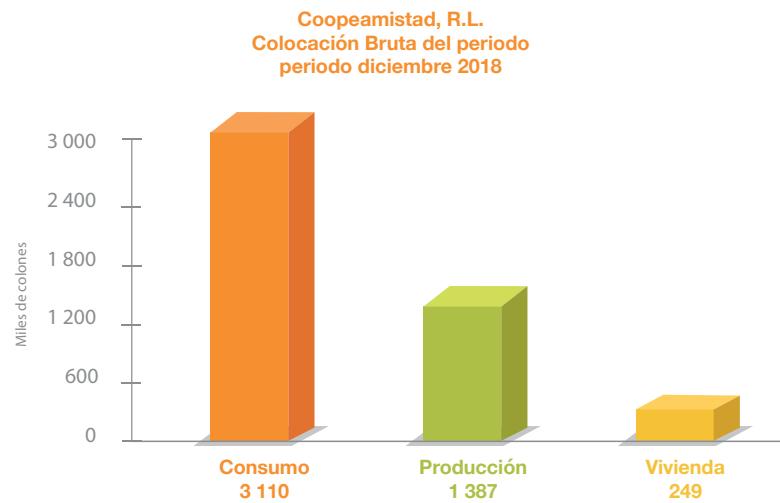
Para concluir, queremos resaltar que las campañas de mercadeo para promocionar nuestros servicios de crédito y captación, utilizaron como figura principal a los mismos asociados y funcionarios de la cooperativa.



### Colocación Crediticia:

En el año se formalizaron y desembolsaron 3.429 nuevos créditos por un monto total de ₡4.748 millones, que representa una muy buena colocación en el año, donde se destacan líneas de crédito tales como: Capital con 2,127 operaciones nuevas, 367 de crédito Sin Fiador para readecuación de deudas, 203 líneas de Cuota Cero y la línea Producción Ganadera con 115 nuevos créditos, siempre apoyando el crecimiento productivo.

Dicha colocación refleja la posición de COOPEAMISTAD de modificar la concentración de la cartera de crédito, disminuir los riesgos relacionados a la morosidad, bajar las estimaciones contables por contagios de cartera y los esfuerzos por seguir atendiendo las necesidades de nuestros asociados a través de un servicio de atención integral.



### **Morosidad:**

El Indicador de Morosidad experimentó un crecimiento importante en el primer semestre, debido a varios casos que registraron problemas de liquidez para cumplir con el pago de sus obligaciones, a pesar del control estricto que se tiene sobre su cartera. Tema que fue resultado mostrando una tendencia a la baja gracias a las gestiones realizadas de forma conjunta entre el asociado, la cooperativa y a las herramientas que aprobó el Consejo de Administración, sin olvidar la buena disposición de los asociados en buscar soluciones. Se realizaron negociaciones con estos asociados para mejorar condiciones, garantías de los créditos y en algunos casos se lograron cancelaciones importantes.

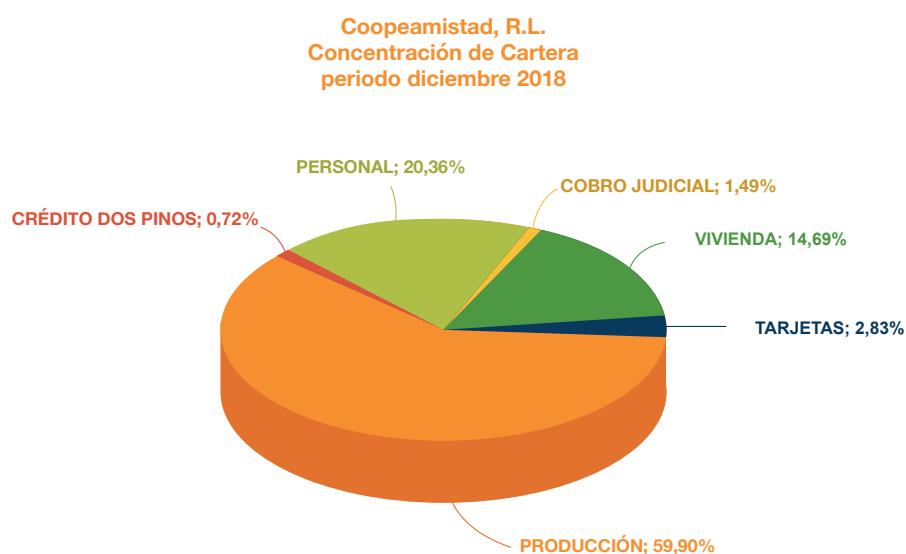
La Unidad de Cobros se planteó la meta de lograr disminuir este indicador y se realizaron esfuerzos extraordinarios con los casos que presentaban problemas de morosidad y que afectaban nuestra Cartera de Crédito. El indicador de Morosidad a más de 90 días se mantuvo en Nivel Normal con un 1,49%, con una disminución de 0,32% en relación con el periodo anterior, producto de los esfuerzos realizados durante el año. Hoy nuestro indicador está muy por debajo del promedio del mercado, ya que la norma SUGEF establece como techo máximo el 3% estando la cooperativa a la mitad de este.



## Concentración por sector:

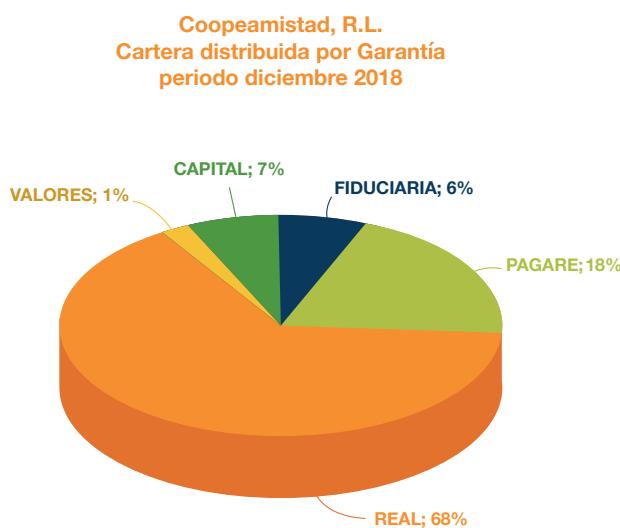
La Cartera de la cooperativa muestra una concentración relativa en 4 grandes sectores, de los cuales destacan el apoyo importante a los sectores productivos con un 59% que impacta directamente en empleo y calidad de vida. El crédito se dirige a la actividad natural del asociado, lo cual mejorará la cantidad de producción, el hato, la tierra destinada a la actividad, la calidad y la eficiencia.

Por su parte el crédito personal con un 20% busca atender las necesidades de los trabajadores y productores para sus actividades habituales. En menor proporción el crédito de vivienda con 14% que permite a los asociados comprar/mejorar casas de habitación. Se considera una concentración razonable que por temas de riesgo es adecuada.



## Garantía:

La Cartera de Crédito es uno de los principales Activos de la empresa, se garantiza con hipotecas, pagares, documentos valores y facturas endosadas. A la fecha la cartera hipotecaria representa el 68% de la Cartera Total lo que demuestra el valor de los activos financieros con que cuenta la cooperativa que garantiza su actividad más importante.



### **3.3) Evaluación de la gestión captación de recursos**

El año que terminó fue exitoso porque se confirmó la confianza que tenemos de parte de todos nuestros asociados. Logramos un crecimiento de las captaciones con el público en todos sus rubros del 5%, esto hace y demuestra que seguimos aumentando nuestros esfuerzos para ofrecer opciones competitivas y así garantizar que las inversiones ofrecen excelentes rendimientos, con muy buen servicio.

Constantemente realizamos estudios a nivel de mercado para comparar las tasas con otras entidades y mejorar con las condiciones según los resultados; siempre velando por ofrecer productos atractivos y rentables.

Entre otras cosas trabajamos en la entrega de un reconocimiento especial a nuestros mayores inversionistas en el marco del 63 aniversario, estrechando aún más nuestros lazos de confianza, respaldo y solidez. Además, usamos con la estrategia de imagen de la campaña al personal de la cooperativa, con esto dando un valor al recurso humano y generando identidad.

Parte de estos esfuerzos es ofrecer mayor respaldo a nuestros inversionistas, por lo que COOPEAMISTAD está en un proceso de análisis y revisión para formar parte del FGA CONFIA que es un Fondo de Garantías de Ahorro y que operará en Costa Rica, el cual es exclusivo para cooperativas de ahorro y crédito. Este fondo actualmente está conformado por 12 cooperativas y su finalidad es resguardar a los inversionistas.

Además para el 2019 con la inserción del APP COOPEAMISTAD, el asociado desde su teléfono podrá abrir cuentas de ahorro personalizadas, hacer liquidaciones, formalizar inversiones desmaterializadas, hacer consultas de saldos, entre otras.

El año también se destacó por adelantar los retiros de ahorros especiales (Navideño y Marchamo) a la primera semana de diciembre, siempre utilizando como cuenta principal el Ahorro a la Vista del asociado, y así fomentar el uso de las cuentas.

### **3.4) Evaluación de servicios por medios electrónicos**

Durante el 2018 se desarrollaron múltiples proyectos de inversión para nuestra cooperativa. Uno de los más importantes es el proyecto para la emisión de tarjetas sin contacto (contactless), lo cual nos permite ofrecer a nuestros asociados tarjetas de débito y crédito con lo último en tecnología para medios de pago. Además se aprovechó para actualizar el diseño con una imagen más fresca e innovadora.



Tarjeta Débito



Tarjeta Crédito Clásica



Tarjeta Crédito Gold

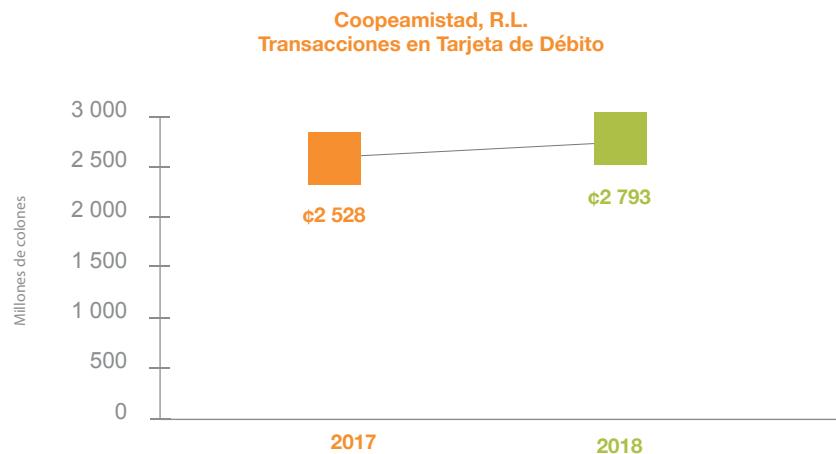


Tarjeta Crédito Platinum



En el 2018 iniciamos la sustitución de plásticos, sin embargo, la migración está programada para concluirse durante el 2019.

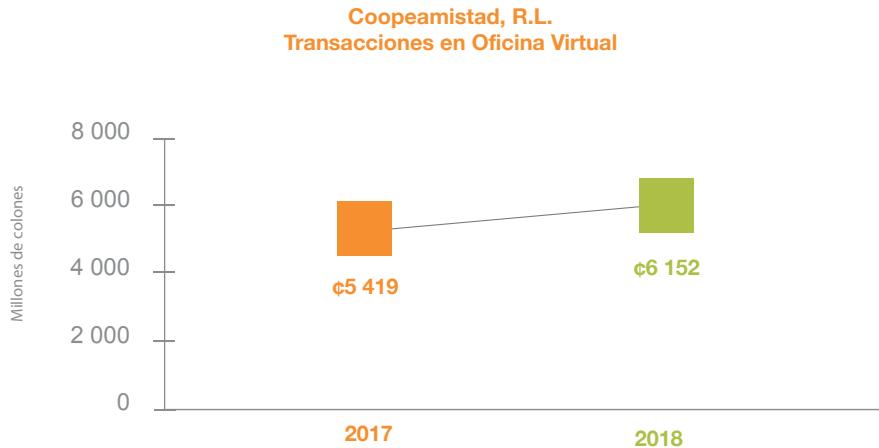
La solidez de nuestra Tarjeta de Débito (que permite acceso a la red ATH) se ve reflejado en el volumen transado el cual alcanzó ¢2.793 millones en el periodo. Esto representa ¢265 millones más que el año 2017.



Se implementó el servicio de notificación de transacciones por Tarjeta de Débito, para que a su teléfono o correo electrónico le llegue una confirmación de transacción realizada. Esto brinda mayor seguridad a nuestros asociados y hacia finales de año las notificaciones se ampliaron a todo tipo de transacciones en las cuentas de ahorro. Se tiene proyectado que para inicios del 2019 el sistema de notificación se implemente también para las tarjetas de crédito.

También se trabajó en el proyecto de mejora a nuestra oficina virtual (sitio web transaccional). Esto incluye una serie de cambios en imagen, que podrán ser visibles a partir de los primeros meses del 2019, también considera la incorporación de nuevos y mejores servicios. Esta modificación incluye conjuntamente la incorporación de una aplicación (APP) para poder tener acceso a la oficina virtual desde celulares inteligentes (smartphones).

Dentro de las cifras que más destacan en el 2018 está un aumento en el volumen transado por medio de la oficina virtual, llegando a ¢6.152 millones. Esto representa un 14% más (¢733 millones) que el periodo anterior.



Hacia finales del 2018 se terminó de negociar con el Banco Central de Costa Rica el ingreso como asociados directos al sistema SINPE, anteriormente funcionábamos como una entidad representada, este proyecto se espera que esté listo para el segundo semestre del 2019 y nos va a permitir brindar un servicio mucho más eficiente y de mayor calidad dentro de nuestra oficina virtual, el cual nos dará acceso a mucho más opciones para nuestros asociados, como lo son la incorporación de un estampado de tiempo y sello digital dentro de los comprobantes de transferencias y la incorporación del número de cuenta IBAN.

## 4) INFORME GESTION INFRAESTRUCTURA FISICA Y TECNOLOGICA

### 4.1) Inversión en imagen e infraestructura

El proceso de transformación experimentado por la cooperativa en sus diferentes áreas de gestión, tuvo una expresión palpable con las remodelaciones en infraestructura para dos áreas de Servicio al Asociado.

Una de ellas es la oficina central, ubicada dentro de la Planta de Dos Pinos en El Coyol de Alajuela. Allí se realizó una transformación total a la Plataforma de Servicios en aspectos como ampliación, distribución del espacio físico, mobiliario nuevo, iluminación y pintura interna, acceso directo desde el frente del edificio por medio de una nueva entrada principal; adicional a esto se instaló un rótulo luminoso para resaltar nuestra marca, acompañado de una pantalla digital para informar sobre novedades en los servicios.



El segundo punto de remodelación fue nuestra oficina ubicada dentro del Almacén de Zarcero. La gran afluencia de asociados ameritó cambios en la distribución del espacio, mayores dispositivos de seguridad para las transacciones, mobiliario nuevo y pintura para las instalaciones.



Ambas decisiones de inversión se fundamentaron en la necesidad de crear espacios cómodos, modernos y a su vez acogedores para los Asociados. Queremos que al entrar a las oficinas de la cooperativa sientan la confianza y seguridad de lo que somos: una cooperativa sólida del sistema financiero nacional.

Para el 2019 se continuará este proyecto de acondicionamiento de espacios físicos, principalmente para las Oficinas de Barrio Luján y Ciudad Quesada.

#### **4.2) Inversión en telecomunicaciones y sistemas**

COOPEAMISTAD desarrolló, definió e implementó el Marco de Gestión de Tecnologías de Información (MGTI), como respuesta al requerimiento Normativo SUGEF 14-17, que presenta los procesos de COBIT 5 que colaboran o ayudan a la cooperativa a alcanzar sus objetivos plasmados en su Plan Estratégico. Esto facilita el control y aseguramiento para que las inversiones que se realizan a nivel tecnológico apoyen el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Así mismo realiza importantes esfuerzos para cumplir con el plan de renovación de equipos y de mantenimiento, que pretende asegurar la continuidad y disponibilidad de los equipos y herramientas de trabajo tecnológicas; consecuentemente busca mejorar los tiempos de respuesta que brindan los sistemas, así como la atención y el servicio de nuestros asociados. Dicho plan de renovación tenía varios objetivos claves, que pretendían resguardar y mejorar en cuanto a la capacidad de restauración y operación en caso de eventualidades que afecten la operatividad o disponibilidad de los sistemas.

COOPEAMISTAD habilitó un servidor en nuestra oficina ubicada en Belén (Planta Gallito). Dicho servidor replica las transacciones de la base de datos y disminuye el riesgo por pérdida de datos ante una eventualidad, a tan solo 1 minuto; gran avance si comparamos con el modelo anterior que tenía 6 horas. También se adquirió un esquema de alta disponibilidad de los equipos críticos de telecomunicaciones (routers y firewalls), lo que permite generar un esquema tolerante a fallos de uno de los dos dispositivos.

Se desarrollaron una serie de mejoras a la sucursal virtual como fue el desarrollo y renovación del sitio web transaccional (Sucursal WEB) y el desarrollo del aplicativo para dispositivos móviles IOS/Android (App). Este último permitirá llevar toda la funcionalidad de la Sucursal WEB de una manera más amigable para el usuario, incrementando la experiencia de navegación y velocidad en los trámites, por medio de la última tecnología y mejorando la seguridad de acceso y utilización de estas herramientas. Además viene acompañado de una serie de mejoras, como: conexión directa a trámites de tarjetas de crédito y débito (obtención de saldos, pagos, acreditación de puntos, bloqueos, reporte de salidas del país y/o pérdida, solicitud de reposición entre otros), ampliación de las opciones de pagos de servicios mediante el nuevo convenio con BN-Servicios, desarrollo de productos auto gestionables e inmediatos a través de los canales electrónicos.

## 5) INFORME GESTIÓN PUNTOS DE VENTAS

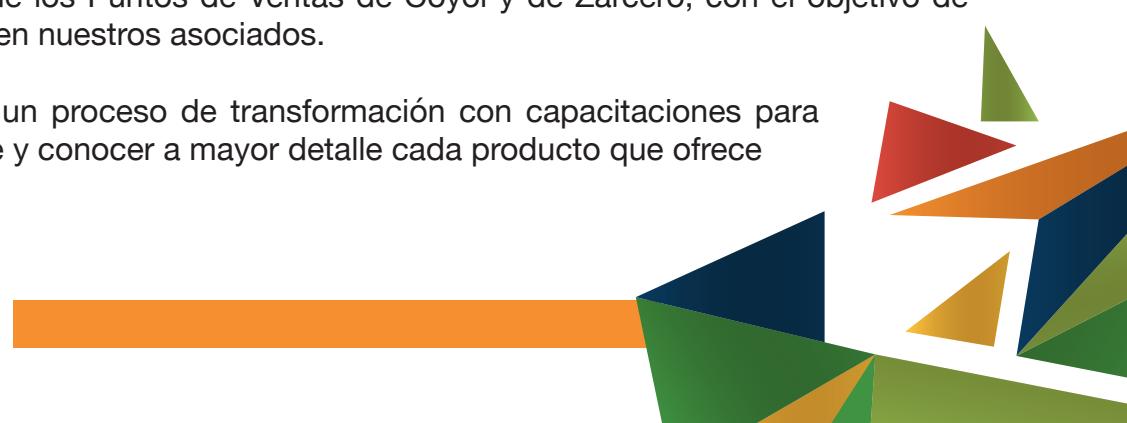
COOPEAMISTAD durante el periodo 2018 realizó una transformación en su estructura organizacional, en la cual se crearon los Puntos de Venta; este concepto trae un cambio de mentalidad hacia la atención que brindamos a nuestros asociados.

La necesidad que existe de adaptarnos a un entorno económico-financiero tan dinámico y las exigencias en el servicio al cliente que los asociados esperan encontrar en una cooperativa creada para atender sus necesidades de manera sostenible, fueron factores claves para buscar un nuevo enfoque. La percepción de los servicios y productos que proporciona COOPEAMISTAD se renuevan siendo más personalizados e independientes.

Puntos de Venta	Encargado
Barrio Luján (Almacén)	Elena Vargas Abarca
Belén (Planta Gallito)	Adriana Vargas Bolaños
Ciudad Quesada (Almacén)	Juan Rafael Ledezma Jiménez
Ciudad Quesada (Planta)	Cindy Alfaro Rojas
Coyol (Plataforma de Servicios)	Noelia Fernández Herrera ( <i>Jefatura</i> ) Jorge González Sandí Deina López Ferreto Daniela Díaz Gutiérrez ( <i>Recepción</i> )
Ejecutivos de Gira	Luis Alonso Barrantes Castro ( <i>Almacenes</i> ) Jeffry Montero Cortés ( <i>Sucursales</i> )
Zarcero (Almacén)	Francell Jiménez Solís

Para iniciar con este proceso de renovación se realizaron cambios significativos en la imagen de la Plataforma de Servicio de los Puntos de Ventas de Coyol y de Zarcero; con el objetivo de generar un mayor impacto en nuestros asociados.

El personal también inició un proceso de transformación con capacitaciones para mejorar el servicio al cliente y conocer a mayor detalle cada producto que ofrece



la cooperativa. Buscamos que cada Punto de Venta trabaje de forma más independiente e integral en captación, colocación y en una estrategia en minería de datos, para alcanzar con mayor eficiencia a cada asociado.

Todo lo anterior busca conectar de manera más independiente y personalizada con cada uno de nuestros asociados y satisfacer sus necesidades con personal capacitado en análisis y servicio al cliente de calidad.



## 6) INFORME GESTION SOCIAL

### 6.1) Informe servicios al asociado

Durante el periodo la cooperativa generó un total de 724,305 transacciones entre créditos, ahorros, inversiones a plazo, tarjetas de débito y crédito, pago de servicios y servicios múltiples. Esta cantidad de transacciones reflejan la alta utilización por parte del asociado de los servicios de la cooperativa, como un medio para facilitarles sus actividades financieras en la vida cotidiana.

Para acceder a estos servicios, los asociados tienen disponibles 6 Puntos de Venta o Sucursales, web transaccional, cajeros automáticos, también se tramitan solicitudes por teléfono, Facebook y correo electrónico. A través de las unidades de seguimiento se realizan visitas periódicas a las fincas de los asociados.

Con la amplia variedad de nuestras líneas de ahorro nuestros asociados obtienen muy buenos beneficios. Por ejemplo: en la cooperativa aproximadamente más de 250 asociados reciben su salario a través de una cuenta de Ahorro a la Vista, donde ganan un buen rendimiento sin costos administrativos o anuales; más de 1,100 trabajadores y productores ahorran para pagar su marchamo a final de año; con el servicio de ahorros a largo plazo muchos planifican para sus proyectos de vivienda, estudio y viajes. El punto importante es el acompañamiento en los proyectos y las condiciones favorables que otorgamos, con el respaldo de ser una entidad supervisada por la SUGEF.

Igualmente destacamos por la atención personalizada a los inversionistas, quienes encuentran en la cooperativa un aliado para hacer crecer sus ahorros por medio de altas tasas de rendimiento. Por otro lado, cerca de 1,700 tarjetahabientes de débito tienen acceso a la cooperativa por medio de la extendida red de cajeros ATH en todo el país. En las tarjetas de crédito, a través de las compras en comercios nacionales e internacionales, los asociados van acumulando puntos canjeables en efectivo o por compras en la tienda virtual de la cooperativa.

La mayoría de las operaciones de crédito en la cooperativa, están protegidas con una póliza de saldos deudores. Esto es una garantía en la calidad de vida de la familia del asociado, en caso de que éste último sufra un infortunio como invalidez permanente o fallecimiento.

Para concluir y no menos importante los programas de bienestar social y de educación a través de nuestro Comité de Educación y Bienestar Social, los cuales se amplían más adelante en este informe de labores.



## 6.2) Informe gestión de comunicación e imagen

Características del espíritu COOPEAMISTAD son nuestro trato con las personas, que somos compañeros, amigos de muchos años, que acompañamos a los asociados en sus proyectos personales y de inversión buscando siempre las mejores y más convenientes opciones, que al fin de cuentas se traducirán también en bienestar para las familias.

Con este vínculo tan fuerte, también estamos claros que a lo interno de la empresa coexistimos Asociados con realidades muy diversas, como por ejemplo horarios de trabajo, ubicación física, acceso a un correo electrónico, redes sociales o la tecnología.

Uno de los mayores retos desde el Departamento de Mercadeo de COOPEAMISTAD, es acortar las brechas anteriores y que las buenas noticias de la cooperativa alcancen a la mayor parte de la población Dos Pinos. Además de nuestros actuales canales disponibles como la cuenta en Facebook, correo electrónico, mensajes de texto y pizarras informativas, se implementaron visitas en diferentes áreas de la empresa; esto último será una actividad más relevante con los nuevos cambios implementados en la reestructuración organizativa que les comentamos en un punto anterior.



## PRESTAMOS PARA REFUNDICION DE DEUDAS

El bienestar de nuestros Asociados y su familia es una prioridad. Por eso en COOPEAMISTAD le ofrecemos una opción SIN INTERÉS, con cómodas cuotas por millón y hasta 10 años plazo.

Contáctenos para una asesoría personal.



Los beneficios que ofrece COOPEAMISTAD queremos que sean conocidos y aprovechados por todos nuestros asociados y por eso participamos activamente en diferentes actividades en el año, que nos propician un contacto directo con nuestra familia Dos Pinos. En algunas ocasiones participamos como organizadores y en otras como patrocinadores, y a cambio de un aporte en alimentación o en artículos promocionales para las rifas entre los presentes, se nos facilita un espacio para colocar un stand promocional o brindar charlas informativas.

De esta manera estuvimos presente en las actividades organizadas por el Comité de Educación y Bienestar Social (CEBS) de Dos Pinos para asociados productores de leche, socios-empleados y el programa de mujeres emprendedoras.



Apoyamos a la Sele cuando jugó los partidos en el Mundial Rusia 2018, por medio de actividades en la Planta y el Centro de Distribución de El Coyol; y en Planta Gallito.



Dijimos presente en la carrera de atletismo con ocasión del 71 aniversario de Dos Pinos.



Una de nuestras actividades favoritas con más de 10 años de realizarla, es la celebración de las Fiestas Patrias. Participamos gran parte de los funcionarios de COOPEAMISTAD, preparando la distribución de los dulces que enviamos a todas las Plantas, Sucursales y Almacenes Agroveterinarios de Dos Pinos, para que sean partícipes de esta gran celebración nacional. En nuestras oficinas en Coyol, Gallito y Ciudad Quesada celebramos con marimba y cimarrona ese día.



Octubre es nuestro mes de aniversario, 63 años de experiencias e historias de bienestar para nuestros asociados y sus familias. Realizamos un reconocimiento especial a nuestros mayores inversionistas por su confianza, les obsequiamos una carreta típica a escala: “...símbolo nacional del trabajo, como un presente que nos hará recordar que somos el fruto de un largo camino, construida a base del esfuerzo, lealtad y pasión de muchos asociados”.



Adicionalmente en nuestro día de aniversario compartimos unos cupcakes con los asociados que nos visitaron en nuestras diferentes Oficinas



Otra actividad de gran relevancia que organiza Dos Pinos es la Reunión Regional de Asociados, en el mes de noviembre. La empresa convoca a sus socios productores de leche y socios empleados de todo el país, para rendirles los informes de gestión del periodo. En COOPEAMISTAD nos sentimos honrados de poder ser parte de este gran evento y compartir de forma tan directa con nuestros estimables amigos. Ese día patrocinamos la presentación de Lula que es un espacio para brindar diversión a los niños y familias; adicionalmente todos los que nos visitaron en el stand participaron en el sorteo de obsequios.





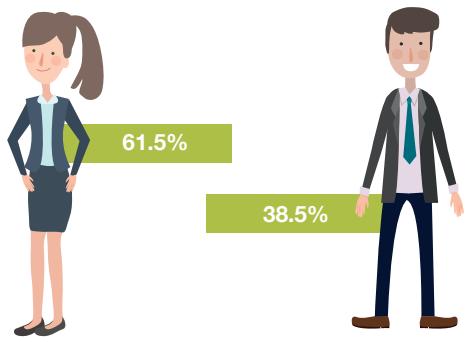
Para cerrar el año con alegría, fuimos parte de varias actividades navideñas, como por ejemplo nuestro stand en la inauguración de la Navidad en la Planta de El Coyol; o con obsequios para las fiestas navideñas que organizaron algunos departamentos de la empresa como Centro de Distribución, Trade Marketing (que involucraba a todos los compañeros Displays de la empresa) y Financiero.



### 6.3 ) Informe desarrollo humano

Para COOPEAMISTAD parte fundamental para el logro de metas y objetivos es su equipo de trabajo. Durante el año 2018 el grupo de colaboradores estuvo conformado por 39 personas de las cuales 61.5% son mujeres y 38.5% hombres; con conocimiento y experiencia en diferentes áreas como: administración, finanzas, contabilidad, mercadeo, recursos humanos, cobros, tecnologías de información, riesgo, cumplimiento entre otras.

Coopeamistad, R.L.  
Distribución de Colaboradores por género



Vale recalcar que se le dio continuidad a la visión del Consejo de Administración sobre el proceso de transformación, pues contamos con una nueva Gerencia con visión mucho más integradora, buscando la comunicación como herramienta para la gestión, al igual que el reconocimiento de las competencias y habilidades del personal para sumar al logro de los retos, tema en que Desarrollo Humano colaboró para su inserción.

El capital humano de COOPEAMISTAD trabaja diariamente con el objetivo de hacer crecer a la cooperativa, desarrollando nuevas estrategias y poder así ofrecer a nuestros asociados trabajadores y productores un mejor servicio.

La capacitación es fundamental para tener personal con un mayor conocimiento y motivado. Por ende la cooperativa invirtió durante el 2018 en las siguientes capacitaciones más relevantes:

- Seminario: Administración efectiva del tiempo: organice o agonice.
- Charla reforma procesal laboral.
- Supervisión basada en riesgos en la función.
- Legitimación de capitales.
- Foro Nacional: Aplicación de las NIIF en el sector cooperativo.
- Taller excelencia en la atención telefónica.
- 5° Congreso internacional de NIIF y NIA 2018.
- Gestión de cobranza de alta eficacia y últimas tendencias de negociación de cobro.
- Seminario gestión de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Supervisión basada en riesgos en la práctica y la realidad local.
- Programa profesional en adopción y aplicación de las NIIF.
- Programa de auditoría de tecnologías de información.

Asimismo, se desarrollaron actividades adicionales en las cuales se incluyó a todo el personal administrativo, Consejo de Administración y comités de apoyo con el objetivo de fomentar el trabajo en equipo, la comunicación y uno de nuestros principales valores la amistad. Igualmente se desarrolló un Taller sobre Motivación en el Trabajo realizado por Mauricio Corrales y la Gerencia para todo el personal.

Para este año 2019 la perspectiva a desarrollar consiste en potenciar las capacidades del personal, fortalecer la cultura y clima organizacional, robustecer la percepción de la marca COOPEAMISTAD, mejorar la tecnología para el negocio y atender requerimientos regulatorios, todo enmarcado en un nuevo Plan Estratégico donde Desarrollo Humano, todo el cuerpo administrativo y Consejo de Administración construimos sobre una visión de sostenibilidad.

# AUDITORIA INTERNA

---



# **Sección C. AUDITORIA INTERNA**

## **7) INFORME AUDITORIA INTERNA**

La actual Auditoría Interna de COOPEAMISTAD inició labores a partir del 8 de enero 2018, encauzando su plan de trabajo para el periodo 2018 a verificar el cumplimiento de la normativa regulatoria vigente que ha establecido la SUGEF, para todos los intermediarios financieros supervisados; con lo cual se pretendió minimizar el riesgo de incumplimiento normativo. Además, el enfoque de la Auditoría Interna fue basado en la gestión integral de los riesgos que está desarrollando la cooperativa.

Otras de las labores, fue la revisión de los estados financieros mensuales, la revisión de información para el BCCR, el desarrollo de guías de auditoría interna, la revisión del cálculo de excedentes 2017, visita a todos las sucursales para revisar los controles internos y evaluación del riesgo operativo, la elaboración de los planes de trabajo para los periodos 2018 y 2019 y la elaboración de informes de labores en forma trimestral los cuales fueron discutidos y analizados por el Comité de Auditoría y Consejo de Administración.

Se atendieron requerimientos especiales que no estaban contemplados en el plan de trabajo, los cuales fueron solicitados por el Comité de Vigilancia y por el Consejo de Administración de la cooperativa. Por ejemplo la revisión del Estatuto Social de COOPEAMISTAD, el estudio de pago de dietas, el realizar un diagnóstico de control del área contable, el estudio de pago de viáticos, la revisión del crédito “Recuperación Financiera”, el seguimiento a informes elaborados por la Auditoría Interna, la revisión de cuentas de ahorros de asociados, el estudio de créditos colocados en Banca para el Desarrollo, el seguimiento a las recomendaciones de la Auditoría Externa 2017 y 2018, la revisión de operaciones de crédito de asociados y el estudio de las cuentas por pagar.

La Auditoría Interna realizó un total de 41 informes, los cuales fueron discutidos y analizados por los encargados de cada área, por el Comité de Auditoría y el Consejo de Administración. Se realizaron un total de 347 observaciones, a las cuales se les dio un seguimiento continuo para que fueran atendidas en forma oportuna. La Auditoría Interna tuvo participación en las sesiones de los Comités de Apoyo y del Consejo de Administración.

La perspectiva de la Auditoría Interna para el periodo 2019 es seguir monitoreando la gestión de los riesgos, dando un seguimiento a las áreas de mayor relevancia, con la finalidad de buscar factores que mitiguen los elementos disparadores del riesgo. Adicionalmente, se proyecta seguir con la elaboración de las guías de auditoría interna las cuales servirán como instrumento para realizar las labores programadas y continuar con la revisión del cumplimiento normativo enfocado en los acuerdos SUGEF que se encuentran vigentes.

Para el periodo 2020 de acuerdo con la regulación de SUGEF, entra en vigor la normativa SUGEF 30-18 Reglamento de Información Financiera, la cual requiere la implementación total de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), por lo que durante el periodo 2019 esta Auditoría Interna estará dando seguimiento al cumplimiento de dicha normativa.

# ESTADOS FINANCIEROS

---



## 8) BALANCE GENERAL (interno)

**COOPEAMISTAD, R.L.**  
**Balance General**  
**Al 31 de diciembre de 2018 y 2017**  
**(en colones sin céntimos)**

	Diciembre 2017	Diciembre 2018
<b>ACTIVOS</b>		
<b>Disponibilidades</b>	<b>1 233 707 565</b>	<b>518 894 125</b>
Efectivo	74 923 493	65 901 943
Dep. a la vista entid. financieras país	1 158 784 072	452 992 182
<b>Inversiones</b>	<b>2 532 689 808</b>	<b>3 723 902 150</b>
Inversiones en valores disponibles para la venta	2 398 483 090	3 610 201 095
Inversiones en valores restringidos	33 564 827	62 101 073
Productos por cobrar por inversiones	100 641 891	51 599 982
<b>Cartera de Créditos</b>	<b>28 978 472 725</b>	<b>26 809 556 036</b>
Créditos vigentes	5 263 457 706	5 987 478 001
Créditos vencidos	2 010 700 499	2 508 057 193
Créditos en cobro judicial	109 142 014	320 615 889
Cartera de crédito restringida	22 049 663 675	18 374 945 712
Productos por cobrar cartera crédito	128 504 119	90 671 029
(Estimación para cartera crédito)	-582 995 288	-472 211 788
<b>Otras Cuentas por Cobrar</b>	<b>229 885 424</b>	<b>234 503 996</b>
Cuentas por cobrar partes relacionadas	0	3 676 696
Cuentas por cobrar diversas	229 885 424	230 827 300
<b>Bienes realizables</b>	<b>39 997 315</b>	<b>132 367 139</b>
Bienes realizables	44 922 448	193 547 156
(Estimación bienes realizables)	-4 925 133	-61 180 017
<b>Inversiones Permanentes</b>	<b>31 170 813</b>	<b>32 230 460</b>
Participación en otras empresas	31 170 813	32 230 460
(Deterioro inversiones capital de empresas)	0	0
<b>Bienes de Uso</b>	<b>53 690 926</b>	<b>63 677 144</b>
Equipo y mobiliario	75 573 917	92 180 976
Equipo de computación	105 356 942	116 923 482
Vehículos	12 273 975	12 273 975
(Depreciación acumulada bienes de uso)	-139 513 908	-157 701 288
<b>Otros Activos</b>	<b>355 256 039</b>	<b>371 556 983</b>
Gastos pagados por anticipado	316 020 301	275 039 641
Cargos diferidos	0	0
Bienes diversos	11 054 618	24 421 935
<b>Activos Intangibles</b>	<b>28 181 120</b>	<b>72 095 408</b>
Depósitos administrativos y judiciales	0	0
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>33 454 870 614</b>	<b>31 886 688 031</b>
<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>		
<b>PASIVOS</b>		
<b>Obligaciones con el Público</b>	<b>6 911 082 028</b>	<b>7 248 599 744</b>
Captaciones a la vista	1 490 015 666	1 372 712 489
Otras captaciones a la vista	1 252 102	1 041 680
Captaciones a plazo	5 297 924 393	5 756 577 665
Cargos financieros por pagar	121 889 866	118 267 909
<b>Otras Obligaciones Financieras</b>	<b>20 387 279 247</b>	<b>18 185 058 596</b>
Obligaciones con entidades financieras a plazo	16 719 932 011	13 931 566 557
Obligaciones entidades no financieras	3 610 455 291	4 201 222 480
Cargos financieros por pagar	56 891 944	52 269 559
<b>Cuentas por Pagar y Provisiones</b>	<b>572 600 547</b>	<b>592 173 028</b>
Cuentas por pagar diversas	514 541 897	550 973 055
Provisiones	58 058 650	41 199 973
<b>Otros Pasivos</b>	<b>5 161 577</b>	<b>4 984 933</b>
Ingresos diferidos	5 161 577	4 984 933
Operaciones pendientes imputación	0	0
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>27 876 123 397</b>	<b>26 030 816 301</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
<b>Capital Social</b>	<b>4 728 350 574</b>	<b>5 024 934 999</b>
Capital pagado	4 728 350 574	5 024 934 999
<b>Ajustes al Patrimonio</b>	<b>-32 022 315</b>	<b>-10 626 332</b>
Ajuste cambio valor de las inversiones	-32 022 315	-10 626 332
<b>Reservas Patrimoniales</b>	<b>362 725 643</b>	<b>410 351 999</b>
Reserva legal, educación, bienestar	362 725 643	408 073 900
Otras reservas obligatorias	0	2 278 098
<b>Excedente del periodo</b>	<b>519 693 315</b>	<b>431 211 065</b>
Excedente del periodo	519 693 315	431 211 065
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>5 578 747 216</b>	<b>5 855 871 730</b>
<b>TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO</b>	<b>33 454 870 614</b>	<b>31 886 688 031</b>

## 9) ESTADOS DE RESULTADOS (interno)

**COOPEAMISTAD, R.L.**  
**Estado de Resultados**  
**Al 31 de diciembre de 2018 y 2017**  
**(en colones sin céntimos)**

	Diciembre 2017	Diciembre 2018
Ingresos por disponibilidades	8 626 918	19 670 444
Ingresos por inversiones	126 773 631	143 868 881
Ingresos por cartera de crédito	3 655 887 888	3 383 790 420
Ingresos por diferencia de cambio	18 274 661	30 008 104
Otros ingresos financieros	61 663 759	81 453 080
<b>Total Ingresos Financieros</b>	<b>3 871 226 857</b>	<b>3 658 790 929</b>
 Gastos financieros por obligaciones con el público	543 234 426	561 035 983
Gastos financieros por obligaciones con entidades	1 560 733 864	1 431 995 001
Gastos financieros por cuentas por pagar	7 724 585	3 893 144
Gastos por diferencias de cambio	20 691 478	25 289 930
Otros gastos financieros	98 513 080	102 191 478
<b>Total Gastos Financieros</b>	<b>2 230 897 432</b>	<b>2 124 405 536</b>
 <b>Excedente Financiero Bruto</b>	<b>1 640 329 425</b>	<b>1 534 385 394</b>
Ingresos por recuperación activos financieros	21 924 175	55 384 580
Gastos por incobrabilidad	341 185 822	211 134 909
 <b>Excedente Financiero Neto</b>	<b>1 321 067 777</b>	<b>1 378 635 064</b>
Ingresos Operativos Diversos	88 436 461	140 534 098
Gastos Operativos Diversos	101 191 285	186 369 924
 <b>Excedente Operativo Bruto</b>	<b>1 308 312 954</b>	<b>1 332 799 238</b>
Gastos de personal	588 536 230	683 714 185
Gastos por servicios externos	61 772 873	38 499 213
Gastos de movilidad y comunicaciones	17 055 251	18 594 271
Gastos de infraestructura	23 384 628	32 423 514
Gastos generales	73 291 421	108 038 145
<b>Gastos de Administración</b>	<b>764 040 403</b>	<b>881 269 328</b>
 <b>Exc. Operativo antes de Participaciones</b>	<b>544 272 551</b>	<b>451 529 911</b>
Participación sobre el Excedente	24 579 236	20 318 846
 <b>Excedente del Periodo</b>	<b>519 693 315</b>	<b>431 211 065</b>



# Beneficios de su afiliación a COOPERAAMISTAD

-  Usted es dueño y no un cliente.
-  Exclusivo para la familia Dos Pinos: sus productores de leche y trabajadores.
-  Ahorra un 2% del salario en una cuenta personal.
-  Recibe excedentes anuales basado en su aporte.
-  Diversidad en ahorros voluntarios e inversiones a plazo.
-  Créditos personales, de vivienda y para refundir deudas.
-  Variedad de servicios en nuestra web transaccional.
-  Rapidez.
-  Trato personalizado.
-  Sucursales a su servicio.
-  Entidad supervisada por la SUGEF.
-  Ayudas económicas para los asociados a través de nuestro Comité de Educación y Bienestar Social
-  Construimos historias de éxito junto a nuestros asociados, en sus proyectos personales y familiares.

# INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

---



# Sección E. INFORME GOBIERNO CORPORATIVO

## 10) INFORMES DE COMITES

A continuación se exponen los resultados de los principales logros del periodo, de los comités especializados bajo el marco de la normativa vigente. Su propósito es facilitar el análisis detallado de temas relevantes para la operativa de la cooperativa.

### 10.1) Comité de Auditoría

#### Integrantes (con voz y voto)

Rafael Calvo Morera	Consejo de Administración-Coordinador
Virgilio Solís Alfaro	Consejo de Administración
Juan Pablo Mora Quirós	Consejo de Administración
Gerardo Sanabria Piretti	Consejo de Administración
Juan Carlos Campos Castillo	Comité de Vigilancia
Johnny Salazar Quesada	Auditor Interno (solo con voz)

#### Objetivo:

Contribuir con la eficiencia y garantizar el ejercicio de un juicio independiente que sirva de apoyo al Consejo de Administración en la toma de decisiones oportunas y prospectivas atinentes al control interno de la cooperativa, así como ejercer una supervisión e interacción con la Auditoría Interna y Externa, para que las acciones correctivas que se determinen sean atendidas en el menor tiempo posible y evitar incumplimientos de las políticas, leyes y reglamentos vigentes.

#### Principales actividades del periodo:

- **Auditoría Externa:** El Comité recomendó al Consejo de Administración el Despacho Carvajal & Colegiados, para la ejecución de la auditoría externa financiera, el informe de la reserva de liquidez, el informe de auditoría integral de riesgos y el informe de auditoría de cumplimiento de la Ley 8204. Para ello se realizó un proceso previo de selección y verificación de cumplimiento de requisitos e idoneidad de los despachos elegibles que participaron en la oferta de servicios.

El Despacho Carvajal & Colegiados cuenta con amplia experiencia y se encuentra inscrito en el Registro de Auditores Elegibles que forma parte del Registro Nacional de Valores e Intermediarios, dispuesto en la Ley Reguladora del Mercado de Valores.

Se dio seguimiento a las recomendaciones que la Auditoría Externa realizó para el cierre de periodo 2017 y las que el Despacho Carvajal & Colegiados realizó durante el periodo 2018.

- **Auditoría Interna:** La actual Auditoría Interna inició sus labores a partir del 8 de enero 2018. Durante el periodo 2018 realizó un total de 41 informes los cuales se enfocaron en la verificación del cumplimiento normativo regulatorio que ha establecido la Superintendencia General de Entidades Financieras; así como también, estableció los controles necesarios para minimizar el riesgo inherente del entorno financiero a que está sujeta la cooperativa. Estos informes fueron de análisis y seguimiento por parte del Comité de Auditoría.
- **Planificación y ejecución:** Se dio seguimiento al cumplimiento del marco normativo, evaluación del control interno, análisis de las matrices de riesgos, de legitimación de capitales y de gobierno corporativo, entre otros; insumos que se encuentran dentro del plan de trabajo de la Auditoría Interna.

### **Perspectiva para el año 2019:**

Dentro del marco de Gobierno Corporativo de COOPEAMISTAD, el Comité de Auditoría procura incentivar y asegurar una gestión del control interno de acuerdo con las mejores prácticas, dando seguridad a la administración en el cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias. Las principales tareas para realizar en este periodo serán las siguientes:

- Analizar y revisar la información financiera trimestral y anual antes de su remisión al Consejo de Administración, poniendo énfasis en cambios contables, estimaciones contables, ajustes importantes como resultado del proceso de auditoría, evaluación de la continuidad del negocio y el cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes que afecten a la entidad; así como la confiabilidad de los procesos contables y financieros.
- Revisar, aprobar y dar seguimiento al programa anual de Auditoría Interna.
- Proponer al Consejo de Administración, la contratación del Auditor Externo y las condiciones de contratación.
- Conocer y analizar los resultados de las evaluaciones de la efectividad y confiabilidad de los sistemas de información y control interno.
- Supervisar el cumplimiento de las políticas y prácticas contables, dentro de las cuales destaca la implementación total de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), que entrarán a regir a partir de enero 2020 para todas las entidades supervisadas por SUGEF.
- Revisar las evaluaciones y opiniones sobre el diseño y efectividad del gobierno de riesgos y control interno.
- Dar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formulen el Auditor Externo, el Auditor Interno y la SUGEF.
- Dirimir diferencias entre la Auditoría Interna y la Administración de la cooperativa, con respecto al trabajo de esta.



## 10.2) Comité de Riesgos

### Integrantes (con voz y voto):

Gerardo Sanabria Piretti (1)	Consejo de Administración-Coordinador
Walter Zúñiga Cecilio (1)	Consejo de Administración
Juan Pablo Mora Quirós (1)	Consejo de Administración
Berny Calderón Fonseca (2)	Gerente General
Yogeydi Vargas Vargas	Jefe de la Unidad de Riesgos
John Orozco Castillo	Miembro Externo

### Participante (solamente con voz):

Johnny Salazar Quesada      Auditor Interno

### Notas:

(1) El periodo 2017-2018, inicia con la participación de los señores directores del Consejo de Administración, Rafael Calvo Morera y Warner Ávila Villalobos, en el Comité de Riesgos. Para el nuevo periodo 2018-2019, mediante acuerdo # 2873 del 9 de marzo del 2018, el Consejo de Administración, nombra a los señores Rafael Calvo Morera, Walter Zúñiga Cecilio y Francisco Castro Sánchez, en el Comité de Riesgos. Posteriormente, el 28 de agosto del 2018, a través del acuerdo #2886, el Consejo de Administración reconforma este Comité y nombra en su representación a los señores Gerardo Sanabria Piretti y Walter Zúñiga Cecilio. Adicionalmente el 01 de noviembre del 2018, el Consejo de Administración complementa el Comité de Riesgos nombrando al señor Juan Pablo Mora Quirós como nuevo representante, acuerdo #2892.

(2) A partir del 10 de mayo del 2018, el señor Berny Calderón Fonseca asume la gerencia general de la cooperativa, y por consiguiente se convierte en integrante del Comité de Riesgos.

### Importancia y funciones del Comité de Riesgos:

El Comité de Riesgos es un cuerpo colegiado, creado mediante acuerdo #2499 del 25 de mayo del 2006, que responde directamente al Consejo de Administración. Este Comité se apoya en la Unidad de Riesgos, la cual fue creada en septiembre del 2011. Su importancia estriba en la asesoría técnica que le brinda al Consejo de Administración en temas relacionados con: a) las políticas de gestión de riesgos; b) la capacidad y el apetito de riesgo de la entidad; c) asimismo debe supervisar la ejecución de la declaración de apetito de riesgo por parte de la Alta Gerencia, la presentación de informes sobre el estado de la cultura del riesgo de la entidad, y la interacción y supervisión con el director de riesgos.

### Principales actividades del periodo:

La participación del Comité de Riesgos durante el año 2018, se puede resumir en los siguientes apartados:

- **Informes periódicos:** Se conocieron y aprobaron los informes mensuales de la Unidad de Riesgos. Con estos informes se da seguimiento y monitoreo a los riesgos a los que se encuentra expuesta la cooperativa por la actividad que desarrolla, como los son: operativo, precio, tasa de interés, tipo de cambio, crédito y liquidez. Y a partir de estos informes, periódicamente, el

Comité de Riesgos le informa al Consejo de Administración el resultado de las exposiciones de riesgo de la entidad.

• **Gestión del riesgo operativo:** Se finalizó con el levantamiento de las bases y la estrategia para la gestión del riesgo operativo. Asimismo, se establecieron las pautas para avanzar en el proceso de madurez de la cultura de riesgos y se trabajó muy especialmente en la creación de una base de datos de eventos e incidencias de riesgo operativo.

• **Actualización del plan de continuidad:** En este periodo correspondió realizar una actualización del plan de continuidad del negocio, la cual tenía como objetivos primordiales validar el impacto sobre el negocio de los diferentes procesos, así como ratificar los planes de contingencia a ejecutar en caso de presentarse interrupciones en el negocio.

• **Actualización perfil de riesgos:** Se recibió el resultado de la actualización del perfil de riesgos de la entidad y se acordó elaborar un plan de acción correctivo para el año 2019, que contribuyera a mejorar la posición de riesgos de la entidad.

Para el desarrollo de las actividades antes mencionadas se contó con la asesoría de la empresa Monarch Bussines Consulting; entidad ampliamente reconocida por su conocimiento en riesgo operativo. Y del señor John Orozco Castillo, quién posee un vasto currículum como profesor universitario y consultor en riesgos financieros y no financieros, además de desempeñarse como miembro externo de este Comité.

#### **Perspectiva para el año 2019:**

El 2019 se visualiza como el año de mayor madurez del proceso de riesgos. A través de la alineación de la gestión de los diferentes riesgos relevantes de la entidad, con el apetito al riesgo de la cooperativa. Lo cual tiene como principal objetivo impactar en el bienestar de nuestros asociados a través de la permanencia de la cooperativa en el sector.

#### **10.3) Comité de Cumplimiento**

De conformidad con lo que establece el artículo 31 del acuerdo SUGE 12-10, Normativa para el cumplimiento de la Ley 8204, el Comité de Cumplimiento es un órgano de apoyo y vigilancia al Oficial de Cumplimiento.

#### **Integrantes (con voz y voto):**

Warner Avila Villalobos	Consejo de Administración-Coordinador
Juan Pablo Mora Quirós	Consejo de Administración
Berny Calderón Fonseca	Gerente General
Carolina Quirós Goñi	Directora de Negocios
Ana Eugenia González	Oficial de Cumplimiento
Diana Oviedo Morales	Oficial de Cumplimiento Adjunto



## Participante (solamente con voz):

Johnny Salazar Quesada

Auditor Interno

**Nombramientos:** De enero a noviembre 2018 fungió como miembro del Comité en representación del Área Operativa el señor Walter Herrera Rodríguez, Coordinador Contable, sustituido por la señora Carolina Quirós Goñi. Y de enero a mayo 2018 el señor Luis Francisco Vega Vargas como Gerente General, sustituido por el señor Berny Calderón Fonseca.

### Funcionamiento:

Dentro de las principales funciones del Comité de Cumplimiento está el apoyo a la Oficialía de cumplimiento y la revisión las políticas, procedimientos, normas y controles implementados por COOPEAMISTAD para cumplir con la legislación para la prevención de la legitimación de capitales.

### Principales actividades del periodo:

- **Reuniones:** Durante el periodo 2018 este Comité realizó cuatro sesiones ordinarias con una periodicidad trimestral:

Sesión # 53, 27 de marzo  
Sesión # 54, 18 de junio  
Sesión # 55, 01 de octubre  
Sesión # 56, 18 de diciembre

- **Gestión de Riesgos:** COOPEAMISTAD como entidad supervisada tiene un seguimiento continuo del acatamiento obligatorio de la normativa, los lineamientos y directrices nacionales e internacionales establecidos para garantizar una Administración Integral del Riesgo de legitimación de capitales y lavado de activos.

- La cooperativa cuenta con políticas, procedimientos y controles actualizados, enfocados a la prevención de la legitimación de capitales y el financiamiento del terrorismo.
- Un aspecto clave considerado en la ejecución del programa de Administración de Riesgo de legitimación de capitales es la capacitación y el entrenamiento constante a todo el personal de la cooperativa durante el año. Por cuanto la prevención y la detección del lavado de dinero requiere del compromiso de todos los funcionarios, miembros de cuerpos directivos y la gerencia. Las actividades de capacitación y evaluación aplicadas durante el periodo han contribuido a generar un mejor entendimiento general de la normativa.
- El seguimiento continuo de las transacciones efectuadas por cada asociado tiene como fin determinar si tales transacciones son consistentes con aquellas normales y esperadas para el tipo de asociado específico.
- Al cierre del 2018 la política “conozca a su cliente” se ha aplicado a un 90% de la base asociativa. Esto significa que conocemos quienes son nuestros asociados, lo que nos permite identificar y administrar los riesgos vinculados.
- El 100% de la base asociativa de COOPEAMISTAD, se clasifica en riesgo bajo, de acuerdo con la metodología de riesgo aplicada.
- Durante el periodo se cumplió con los plazos establecidos para la remisión de información y los nuevos proyectos relacionados con los convenios internacionales a nivel país.

### Perspectiva para el año 2019:

El 2019 conlleva nuevos retos a nivel normativo, pero sobre todo fortalecer la cultura antilavado,

basada en una gestión de riesgo integral a todas las áreas de negocio. La capacitación y el compromiso de los cuerpos directivos y funcionarios continuará siendo la prioridad de conformidad con una adecuada estructura de gobierno corporativo.

## 10.4) Comité Tecnologías de Información

### Integrantes (con voz y voto):

Virgilio Solís Alfaro	Consejo de Administración-Coordinador
Warner Avila Villalobos	Consejo de Administración
Berny Calderón Fonseca	Gerente General
Yogeydi Vargas Vargas	Jefe de Unidad de Riesgos
José David Hidalgo Vargas	Jefe de Tecnologías de Información

### Participantes (solamente con voz):

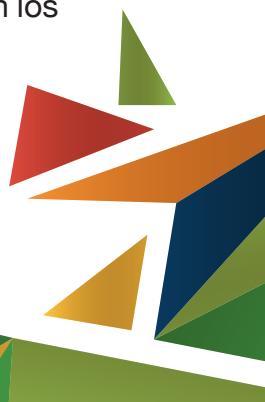
Representante	Comité de Vigilancia
Lance Perez Fernandez	Asistente Tecnologías de Información
Johnny Salazar Quesada	Auditor Interno

### Importancia y funciones:

De conformidad al acuerdo SUGEF 14-17 “Reglamento sobre la Gestión de la Tecnología de Información”, aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante los artículos 9 y 11 de las actas de las sesiones 1318-2017 y 1319-2017, celebradas el 13 y el 20 de marzo del 2017, respectivamente, se aprobó el Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información, Acuerdo SUGEF 14-17, el cual permite la continuidad del Comité de Tecnologías de Información (cuyo origen data de Acuerdo SUGEF 14-09), el cual será para COOPEAMISTAD, un órgano asesor y de coordinación en temas de tecnología y su gestión.

Dentro de sus funciones destacan:

- Asesorar en la formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de Información.
- Proponer las políticas generales sobre Tecnologías de Información.
- Revisar periódicamente el marco para la gestión de Tecnología de Información.
- Proponer los niveles de tolerancia al riesgo de Tecnología de Información, en congruencia con el perfil tecnológico de COOPEAMISTAD.
- Monitorear que la Alta Gerencia tome medidas para gestionar el riesgo de Tecnología de Información, en forma consistente con las estrategias y políticas y que cuente con los recursos necesarios para esos efectos.
- Recomendar las prioridades para las inversiones en Tecnología de Información.
- Dar seguimiento a las acciones contenidas en el Plan Correctivo - Preventivo.



## **Principales actividades del periodo:**

• **Seguimiento al Plan Operativo de T.I.:** El Comité de manera trimestral, realizó un seguimiento a la implementación del Plan Operativo propuesto por el departamento de Tecnologías de Información (T.I.), con el objetivo de que todas las metas planteadas fueran alcanzadas y brindó apoyo en la ejecución de las mismas.

• **Desarrollo y puesta en marcha de las acciones que exige la Normativa 14-17 de SUGEf:** El Comité de T.I. ha dado seguimiento al cronograma establecido y previamente aprobado con el Consejo de Administración, correspondiente a la definición e implementación del Marco de Gestión de T.I. (MGTI), que presenta los procesos de COBIT 5 que colaboran o ayudan a la cooperativa a alcanzar los objetivos plasmados en su Plan Estratégico. Adicionalmente se brindó apoyo en proyectos para revisar lo correspondiente al riesgo de T.I. y de la continuidad del negocio.

• **Aprobación de cambios en la infraestructura tecnológica para mejorar el desempeño:** El Comité aprobó el plan de renovación de equipos, el cual permitió mejorar los tiempos de respuesta que brindan los sistemas, así como la atención y el servicio a nuestros asociados.

Entre los principales cambios se encuentra la actualización de la plataforma obsoleta (tecnológicamente hablando) según el plan presentado.

• **Mejoras a Sucursal Virtual:** El Comité de TI y el Consejo de Administración apoyaron el desarrollo de una serie de mejoras realizadas a la sucursal virtual como fue: el desarrollo y renovación del sitio web transaccional (Sucursal WEB) y el desarrollo del aplicativo para dispositivos móviles IOS/Android (APP) que permite llevar toda la funcionalidad de la Sucursal WEB de una manera más amigable para el usuario, incrementando la experiencia de navegación y velocidad en los trámites. Dicho desarrollo viene acompañado de una serie de mejoras, como: conexión directa a trámites de tarjetas de crédito y débito (obtención de saldos, pagos, acreditación de puntos, bloqueos, reporte de salidas del país y/o pérdida, solicitud de reposición entre otros), ampliación de pagos de servicios mediante nuevo convenio con BN-Servicios, desarrollo de productos auto gestionables e inmediatos a través de los canales electrónicos.

• **Apoyo en desarrollo de requerimientos de nuevos productos:** Se aprobó la automatización y desarrollo de nuevos productos que se le ofrecen a nuestros asociados como lo es el crédito de autogestión que se va a ofrecer a través de la renovación de los canales Sucursal WEB y desarrollo del APP para dispositivos móviles.

# **COMITES NOMBRADOS POR ASAMBLEA**

---



## **Comité de Educación y Bienestar Social COOPEAMISTAD**



**De izquierda a derecha:**

Mónica Soto Madrigal, Presidente  
Jacqueline Elizondo Hidalgo, Vocal  
Irene Brenes Quirós, Suplente  
Juan José Miranda Phillips, Secretario

# INFORME COMITE DE EDUCACION Y BIENESTAR SOCIAL

El Comité de Educación y Bienestar Social durante el periodo 2018, se enfocó en la realización de programas que propiciaron el crecimiento en la educación y el bienestar social de nuestros asociados, familias y su entorno; alineando el plan de trabajo con los objetivos estratégicos de COOPEAMISTAD.

A continuación, se presentan los logros obtenidos durante el periodo 2018:

## RESERVA DE EDUCACION

En lo que se refiere al monto asignado a esta reserva, este Comité brindó su apoyo en los siguientes programas:

Macro Programas	Presupuesto Inicial	Gasto Real	% Ejecutado
Becas estudiantiles	8.500.000	8.500.000	
Servicios Administrativos	3.700.000	423.000	
Publicidad Educativa	70.000	0	
Formación Cooperativa	59.534	539.130	
<b>Total</b>	<b>12.329.534</b>	<b>9.462.130</b>	<b>76.74 %</b>

### Servicios Administrativos:

Para la realización de gestiones administrativas, se cuenta con el apoyo de una asistente, en este rubro se llevaron a cabo 36 sesiones para tomar decisiones y ejecutar el plan de trabajo durante este periodo.

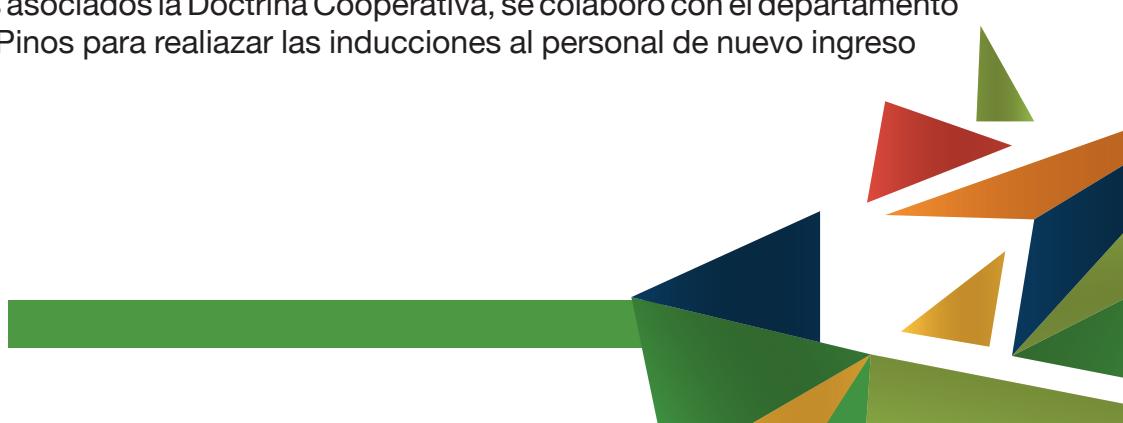
En el rubro de servicios administrativos de acuerdo con lo presupuestado se desembolsó el monto de ₡423.000.

### Capacitación:

Para este periodo no se contó con presupuesto para capacitaciones.

### Formación Cooperativa:

Con el fin de promover en los asociados la Doctrina Cooperativa, se colaboró con el departamento de Capital Humano de Dos Pinos para realizar las inducciones al personal de nuevo ingreso a la empresa.





En este rubro de formación cooperativa se desembolsó el monto de ¢539.130. Ejecutándose un monto mayor de lo presupuestado cubriendose la diferencia de la cuenta de “Servicios Administrativos”.

#### **Publicidad Educativa:**

En este rubro de publicidad educativa se contaba con un monto de ¢70.000 el cual no se ejecutó.

#### **Incentivo Estudiantil:**

Se apoyó económicamente a 85 hijos de asociados, que participaron en el programa de “Incentivo Estudiantil 2018”, como reconocimiento al esfuerzo y dedicación en los estudios, en el curso lectivo del 2017.

El programa va dirigido a todos los asociados de la cooperativa y se utilizan diferentes medios de comunicación para dar a conocer dicho programa.

En este rubro de incentivo estudiantil se desembolsó el monto de ¢8.500.000.



### **RESERVA DE BIENESTAR**

En lo que se refiere al monto asignado a esta reserva, este Comité brindó su apoyo en los siguientes programas:

Macro Programas	Presupuesto Inicial	Gasto Real	% Ejecutado
Ayudas económicas especiales	22.500.000	21.192.485	
Fallecimientos	9.000.000	10.200.000	
Actividades Culturales	1.532.000	1.000.000	
Responsabilidad Social	3.200.000	3.448.791	
Actividades Deportivas	1.570.000	1.501.500	
<b>Total</b>	<b>37.802.000</b>	<b>37.342.776</b>	<b>98.79%</b>

## **Responsabilidad Social:**

En este rubro de responsabilidad social se desembolsó el monto de ¢3.448.791.

## **Actividades Deportivas:**

Este Comité estuvo anuente a promover diferentes espacios de recreación en actividades deportivas, entre las cuales se destaca el apoyo en:

- Inscripción de la carrera de la leche 2018.
- Uniforme de futbol para el equipo de Sucursal Pérez Zeledón.
- Uniforme de futbol-Sala para el equipo del Área Comercial.
- Aportes varios a la Selección de futbol de Dos Pinos.
- Patrocinio a los compañeros participantes en la disciplina de triatlón.

En este rubro de actividades deportivas se desembolsó el monto de ¢1.501.500.



## **Actividades culturales:**

Se colaboró con la Administración en la celebración “Semana de las Fiestas Patrias”, con un monto de ¢1.000.000.



## **Fallecimientos:**

Este programa se creó para cubrir parte de los gastos por el fallecimiento de los seres queridos de nuestros asociados. En este periodo se brindaron 57 ayudas.

En este rubro de fallecimientos se desembolsó el monto de ¢10.200.000.

## **Ayudas económicas especiales:**

Este programa está dirigido a los asociados que se encuentren en una situación económica difícil, por alguna eventualidad que se le presente a nivel personal y familiar; entiéndase en caso de desastres naturales, incendios, robo y baja liquidez, además cuando el asociado presente algún problema de salud (compra de lentes, problemas odontológicos, exámenes, etc.). Se otorgaron 168 ayudas a los asociados.

Además, se brindó el apoyo al personal administrativo de COOPEAMISTAD para la atención de especialidades médicas.

En este rubro de ayudas económicas especiales se desembolsó el monto de ¢21.192.485.

El Comité de Educación y Bienestar Social de COOPEAMISTAD, ha velado porque sus programas se enfoquen en la educación y el bienestar social de los asociados, bajo un control y respaldo de todos los gastos que se realizan, esto con el fin de asegurar el buen uso de los recursos.



Damos por terminado un año de excelentes resultados, motivados para seguir con el compromiso de cumplir con los objetivos y seguir con procesos de mejora continua requeridos para lograr ese fin.

Finalmente agradecemos a nuestros asociados, a los Órganos de Dirección y a la Administración que forman esta gran cooperativa, por su constante apoyo y resaltamos la participación del trabajo en conjunto con COOPEAMISTAD para el logro de las actividades programadas.

## Comité de Vigilancia COOPEAMISTAD



**De izquierda a derecha:**

Juan Carlos Campos Castillo, Presidente  
Shirley Murillo Sibaja, Suplente  
Sául Arroyo Alfaro, Secretario  
Oscar Alberto León Alfaro, Vocal









Somos parte de la familia...

*Para más información estamos a su servicio.*

- Coyol: 2437-3180 / 2437-5222 • Barrio Luján: 2524-2935 • Zarcero: 2463-4470
- Ciudad Quesada: Planta 2460-4400 / Almacén 2461-2176 • Belén: 2298-5229

[www.coopeamistadrl.com](http://www.coopeamistadrl.com) • [consultas@coopeamistadrl.com](mailto:consultas@coopeamistadrl.com)