



Somos parte de la familia...



## LXXXI Asamblea

Ordinaria de Delegados



Informe de Labores 2019

65  
Aniversario



## Quiénes somos

Somos la primer Cooperativa de Ahorro y Crédito al servicio de los colaboradores y productores de Dos Pinos.

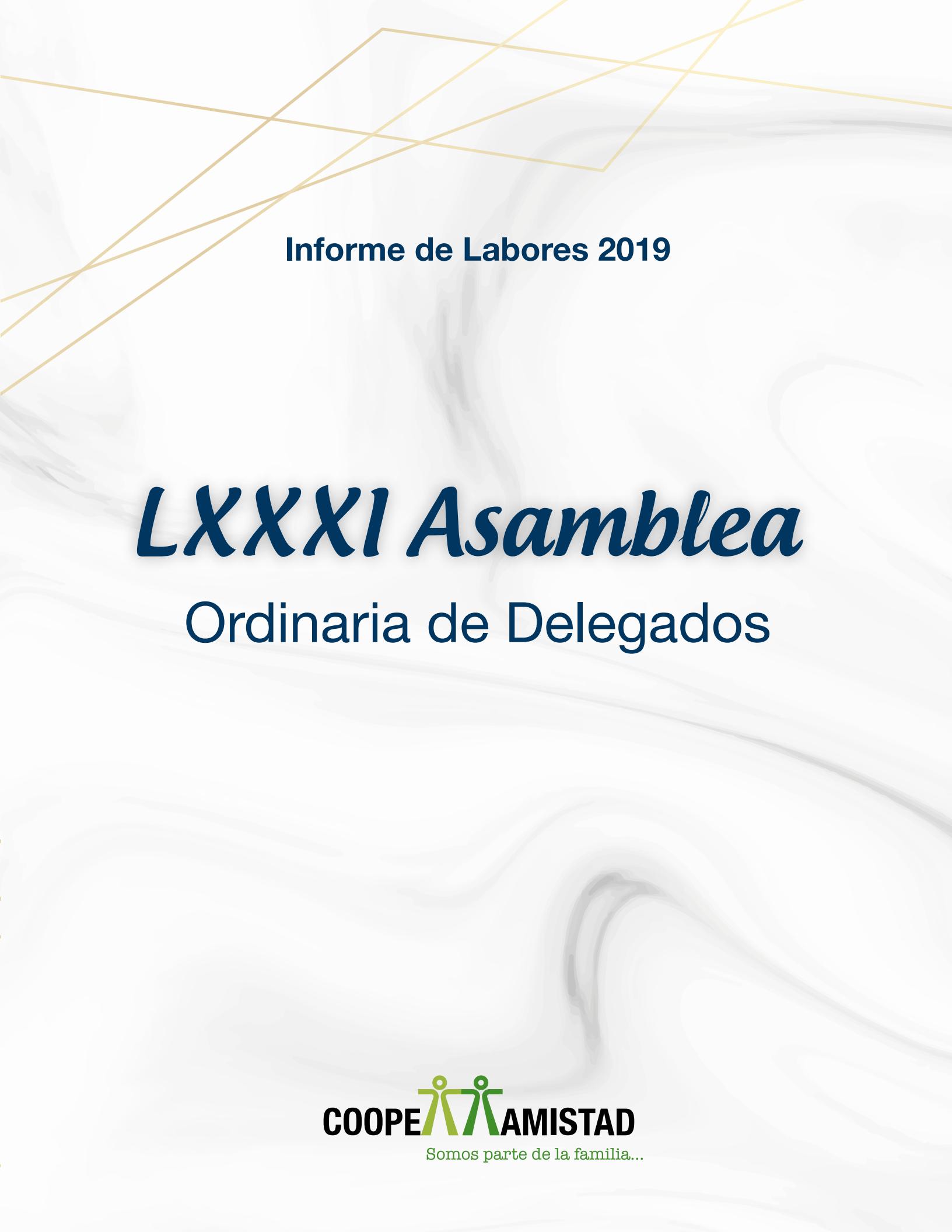
## Misión

Brindar la mejor experiencia en servicios financieros para el bienestar de nuestros Asociados.

## Visión

Ser la opción financiera preferida de los Asociados, por el buen servicio, cercanía y confianza.

## Plan Estratégico 2020-2022



**Informe de Labores 2019**

# **LXXXI Asamblea**

## Ordinaria de Delegados



# Indice

<b>Sección A. INFORME ORGANO DE DIRECCION.....</b>	<b>7</b>
1) Informe del Consejo de Administración y Gerencia General.....	9
<b>Sección B. INFORME DE ALTA GERENCIA.....</b>	<b>11</b>
2) Informe gestión financiera.....	12
2.1 Entorno económico.....	12
2.2 Principales variables en la gestión financiera.....	12
2.3 Resultados de la evaluación de riesgos.....	22
2.4 Resultados de la evaluación para la prevención y control de la legitimación de capitales.....	24
3) Informe gestión de negocios.....	25
3.1 Evolución asociativa.....	25
3.2 Evaluación de la gestión crediticia.....	27
3.3 Evaluación de la gestión de captación de recursos.....	31
3.4 Evaluación de servicios por medios electrónicos.....	32
4) Informe gestión tecnológica.....	34
5) Informe gestión de puntos de ventas.....	35

<b>6) Informe gestión social.....</b>	<b>38</b>
6.1 Informe servicios al Asociado.....	38
6.2 Informe comunicación e imagen.....	40
6.3 Informe Desarrollo Humano.....	43
<b>Sección C. AUDITORIA INTERNA.....</b>	<b>45</b>
<b>7) Informe Auditoría Interna.....</b>	<b>46</b>
<b>Sección D. ESTADOS FINANCIEROS.....</b>	<b>47</b>
<b>8) Balance General.....</b>	<b>48</b>
<b>9) Estado de Resultados.....</b>	<b>50</b>
<b>Sección E. INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO.....</b>	<b>51</b>
<b>10) Informes de Comités.....</b>	<b>52</b>
10.1 Comité de Auditoría.....	52
10.2 Comité de Riesgos.....	54
10.3 Comité de Cumplimiento.....	55
10.4 Comité Tecnologías de Información.....	57
10.4 Otros Comités.....	58
<b>Sección F. COMITES NOMBRADOS POR ASAMBLEA.....</b>	<b>59</b>
Informe del Comité de Educación y Bienestar Social.....	60
Comité de Vigilancia.....	66

# **SIMBOLO DEL NACIMIENTO**

## Reconocimiento para los Asociados Fundadores de **COOPEAMISTAD**

Este símbolo de agradecimiento para el grupo de 21 colaboradores de la Planta Dos Pinos, quienes decidieron unirse un 18 de Julio de 1955, bajo los nobles principios y valores Cooperativos, con el propósito de ahorrar y tener un apoyo económico para sus proyectos. Logrando con ello la fundación oficial de esta Cooperativa el 21 de Octubre de ese mismo año.

**IVETTE QUESADA SMITH**

**DANILO HERNANDEZ JACOME**

**HERNAN ZUÑIGA CRUZ**

**MANUEL SOLANO VIQUEZ**

**MANUEL GOMIS SAENZ**

**ANTONIO LEON MARQUEZ**

**VICTOR MANUEL FUENTES SERRANO**

**EDGAR SANCHEZ ARCE**

**JAIME ESQUIVEL JIMENEZ**

**ENRIQUE GUTIERREZ CASTILLO**

**OSCAR LOAIZA JIMENEZ**

**FRANCISCO VEGA GOMEZ**

**ELADIO BERMUDEZ SANCHEZ**

**CARLOS SILVA LOAIZA**

**MARCOS MORA ACUÑA**

**CARLOS LUIS TRAVADO CAVALLINI**

**GILBERTO BOLAÑOS AGUILAR**

**RAMON MONGE CASTRO**

**MARIO RODRIGUEZ CHAVES**

**JOSE CHACON MONTOYA**

**BERNARDO DORADO NOGUERA**

**HONOR A QUIEN HONOR MERECE**

# **INFORME ORGANO DE DIRECCION**

## Consejo de Administración de COOPEAMISTAD



**De izquierda a derecha:**

Virgilio Solís Alfaro, Vicepresidente.

Bibiana Rojas Umaña, Suplente.

Warner Avila Villalobos, Vocal I.

Juan Pablo Mora Quirós, Secretario

Gerardo Sanabria Piretti, Vocal II.

**Sentado:**

Rafael Calvo Morera, Presidente.

# Sección A. INFORME ORGANO DIRECCION

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

COOPEAMISTAD ha pasado por procesos de transformación que la han obligado a tomar decisiones valientes en procura del bienestar. Uno de ellos es el capítulo regulatorio que la ha hecho madurar como entidad supervisada, al punto de robustecer áreas neurálgicas como Auditoría Interna, Tecnologías de Información y Gerencia, ya que el mundo de los negocios y en especial los financieros requieren de personas con suficiente conocimiento en el ámbito normativo y financiero.

Areas como Riesgos y Cumplimiento (normas asociadas al lavado de activos) provocan un alto grado de seguimiento e inversión, ya que el ente supervisor profundiza en dichos procesos e igualmente se ha hecho más exigente en temas como planificación estratégica, presupuestación, proyecciones y manejo de flujos. Las normas regulatorias se vuelven decisivas, sin olvidar los proyectos de inversión que llevan horas de estudio para asegurar el mejor uso de los recursos. De lo anterior la importancia de contar con un Consejo de Administración con conocimiento y tiempo para afrontar, decidir y atender entre otras cosas las normas regulatorias emitidas por la Superintendencia, sin olvidar los efectos de la economía, el mercado y los impactos de los contagios de cartera que afectan los resultados y crecimiento de la entidad.

Esta transformación ha llevado a revisar la misma misión, visión y estructura organizacional, la cual fue refrescada pues se entendió que hay que modificarla de acuerdo con la evolución. Entendemos que ahora las sucursales físicas deben migrar a sucursales en el bolsillo por medio de los celulares, y que nuestra APP que es parte de la inversión en tecnología debe mejorar en este nuevo periodo, con mayor conectividad y cantidad de servicios. Igualmente sabemos que los Asociados ya no vienen por un servicio, sino que nos corresponde visitarlos en su oficina o finca; no esperar que solicite un estado de cuenta, sino que le llegue de forma automática como se hizo en este periodo. Entendemos aún más el valor de la transparencia, informando cada semestre a los Delegados de la evolución de la entidad, como lo realizamos en este periodo con buen suceso. Reconocimos la fidelidad de los Asociados con campañas de premiación por el uso de servicios y la apertura de nuevos; invertimos en una “Sucursal Móvil” moderna que proyecta nuestra imagen robusta y transmite nuestros valores pues la venta de productos intangibles requiere inversión.

Cuando un Asociado entra en problemas de capacidad de pago, comprendemos que hay temas relacionados con adversidades climáticas o cambios en las condiciones de ingreso, ahí es donde la Cooperativa toma conciencia de tal forma que este Consejo de Administración no dudó en aprobar líneas de crédito de emergencia y condiciones favorables para los créditos Deuda Unica y Multisueños, temas que fueron desarrollados durante el año y facilitó a muchos productores y trabajadores atender de mejor forma sus operaciones crediticias. Por último, conocemos la importancia de escuchar al Asociado, por eso durante el año se aplicaron 4 encuestas para retroalimentar nuestras áreas de servicio, por tal motivo creemos que ha sido un año para recordar.

Temas como Cultura Organizacional y Clima Laboral son elementos básicos en la organización, los cuales fueron atendidos y con recursos internos se realizó una evaluación de estos factores y derivaron en la construcción de un plan de acción. Adicionalmente se dio una transformación importante en materia de Riesgos que no ha concluido, pero que busca en base a la información generar lecturas, crear valor para el negocio, sin olvidar que este año la Superintendencia inició un proceso de Auditoría

basada en Riesgos en donde toda la entidad ha estado sujeta a la revisión por parte del Supervisor, lo cual robustece nuestra gestión.

En cuanto a resultados, más de 307 Asociados nuevos, más de 3.038 operaciones de crédito aprobadas y desembolsadas, la morosidad en 1,71% a más de 90 días muy por debajo del indicador establecido por la SUGE, crecimiento del 11% sobre las Captaciones a Plazo, Capital Social con ascenso positivo y una Suficiencia Patrimonial del 19,54% que permite crecer. Esto entre otros elementos nos facilitó el acceso nuevo a la licencia de Banca para el Desarrollo, a créditos bancarios para apalancar y a ser tomados en cuenta por otros bancos. Nuestra rentabilidad de un 8,20% sobre Capital promedio, demuestra que a pesar de que el país no tuvo niveles de crecimiento o indicadores que visualicen un desarrollo más rápido, nuestra Cooperativa sí ha salido avante.

La Cartera de Crédito no creció al ritmo deseado, pero hay que entender que los análisis deben ser consecuentes con la visión de la entidad de diluir los riesgos, evitar la concentración y distribuir mejor los segmentos. Sumado a que el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) por medio del Banco de Costa Rica hasta el mes de octubre realizó el primer desembolso de la operación de ₡4.000 millones y esto no nos dio suficiente tiempo para colocar los recursos. Un aporte positivo de esta reapertura, fue comprender que era necesario crear una unidad especializada de soporte de Banca para el Desarrollo con la intención de mejorar la calidad, los tiempos de respuesta y siempre la visión de que la especialización redundará en eficiencia.

Para el año 2020, COOPEAMISTAD celebrará su 65 aniversario, siendo la Cooperativa de Ahorro y Crédito de más larga trayectoria en nuestro país, esto nos obliga a hacer las cosas de mejor forma y demostrar que, aunque seamos o dependamos de un solo mercado, podemos seguir creciendo como lo hemos hecho en estos años. Exhorto a los Delegados para que nos ayuden con su conocimiento a motivar a otros productores o trabajadores para afiliarse, ese sería su legado y es una forma de apoyar la Cooperativa que tanto nos ha ayudado.

No me resta más que agradecer el apoyo recibido de mis compañeros del Consejo de Administración, el apoyo de la Gerencia, los colaboradores y ustedes los Delegados, que con su labor mantienen viva la flama del cooperativismo. Agradecimiento a los Asociados en general y a nuestra querida Dos Pinos, que sin su apoyo no fuera posible nuestra razón de ser.



Rafael Alfredo Calvo Morera  
Presidente



Berny Calderón Fonseca  
Gerente General



# INFORME DE ALTA GERENCIA

# Sección B. INFORME DE ALTA GERENCIA

## 2) INFORME GESTIÓN FINANCIERA

### 2.1) Entorno económico

El Banco Mundial en sus perspectivas para el 2020, señaló que el desempeño de la economía mundial se acercará al 2,5%, apostando a que las inversiones y el comercio se recuperen de la debilidad mostrada en el año previo. Para las economías emergentes y en desarrollo plantea un crecimiento alrededor del 4,1%, tomando en cuenta que el repunte no será generalizado y dependerá de que un grupo de economías grandes destaque en su desempeño.

Durante el periodo fiscal 2019 nuestro país no pasó de un 1,8% de crecimiento, aunado que el IMAE mostró un decrecimiento constante, esto se traduce en menos consumo de bienes y servicios; también que al no crecer un país la empleabilidad disminuye y por ende los riesgos asociados al uso del crédito aumentan, sin olvidar el impacto en las economías domésticas, igualmente nuevas leyes como la de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas impactaron entre otros por el incremento en los costos y empresas del sector financiero no lograron trasladar ese impuesto a los servicios que ofrecen. Un año difícil desde el punto de vista macroeconómico y con nuevas regulaciones que impactaron, pero aún así COOPEAMISTAD gracias al apoyo de sus colaboradores, la toma de decisiones a tiempo y la fidelidad de los Asociados, hicieron que el año se lograra cerrar con resultados positivos.

### 2.2) Principales variables en la gestión financiera

Durante este periodo fiscal la Dirección Financiera, se avocó a continuar con el establecimiento de procedimientos, conciliación de cuentas y actualizar información relevante para la operativa contable, con el fin de lograr mayor eficiencia y eficacia de los procesos financieros.

Es importante indicar que la Superintendencia nos obligó en este periodo a implementar en un 100% las Normas Internacionales de Información Financiera lo que involucró inversión para normalizar el proceso, además de desarrollar nuevos sistemas para mejorar el sistema de control interno. Se puede definir como una transformación 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 de requerimientos establecidos por la SUGE (Superintendencia General de Entidades Financieras).

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

COOPEAMISTAD mejora su posición de Liquidez, Suficiencia Patrimonial, niveles de Morosidad, logró con creces las metas de Captación y Capital Social a pesar de los movimientos (ingresos y salidas de Asociados) que se mantuvo muy fluctuante. Se tuvieron que realizar cambios en los procesos de liquidación de ahorros, de tal forma que se mantuvo el flujo y se administraron los recursos para realizar la devolución en diciembre 2019 como estaba programado. Para tal efecto se realizó una estrategia de inversiones consecutivas durante todo el periodo, lo que permitió

contar con todos los recursos necesarios para el cumplimiento, logrando para el Asociado mejor rentabilidad y para la Cooperativa una mejor administración.

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 da el debido seguimiento, para que los envíos de información financiera a SUGEF continúen presentándose en las fechas establecidas, los cuales se reportaron a partir del mes de marzo 2018 en el tiempo y forma establecido por la Superintendencia.

Por otra parte, se ha trabajado de manera incesante en la búsqueda de apalancamientos, para ello 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.

En febrero 2019, se logró la reacreditación de Banca para el Desarrollo. Esta reacreditación es de suma importancia para COOPEAMISTAD ya que nos permitió reactivar la línea de crédito productiva, lograr competir en el mercado financiero y sobre todo brindar el servicio a los Asociados productores.

En este orden, el Área Financiera realizó esfuerzos con el fin de buscar nuevos financiamientos con Banca para el Desarrollo, para solventar la necesidad de crédito de los Asociados productores. Se logró un apalancamiento de Banca para el Desarrollo por ¢4.000 millones, este recurso es de uso exclusivo para el financiamiento de PYMES y MIPYMES, que en el caso de COOPEAMISTAD se destinó en la atención de las necesidades de nuestro sector lechero.



Por otra parte se formalizó un apalancamiento por ¢3.000 millones, lo que nos permitió mantener recursos para uso de créditos personales, los cuales los Asociados pueden acceder para fines tales como refundición de deudas, crédito sobre capital social, fondos de los cuales aún tenemos por desembolsar la suma de ¢1.800 millones.



Por último, la calificación de riesgo conocida como Ficha CAMELS cerró en 1,03% siendo un excelente resultado igual al del periodo anterior.

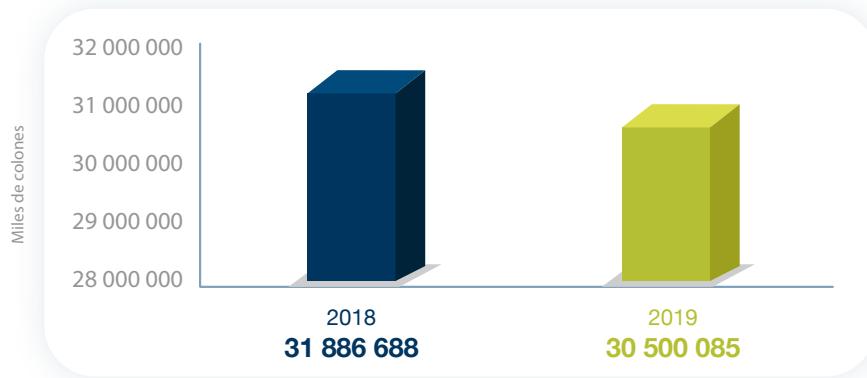
Para el año 2020, el Área Financiera enfocará sus esfuerzos a mantener las líneas de crédito activas y gestionar más recursos con diferentes instituciones, para mantener el buen nivel de crédito que permita a la organización continuar creciendo, ofreciendo un excelente servicio a los Asociados para satisfacer las necesidades de crédito tanto en producción como en créditos para otros fines. Igualmente se gestionarán recursos con FINADE para créditos de producción con el fin de ofrecer plazos más extendidos.

Se espera gestionar recursos para obtener una línea de crédito de vivienda, que permita cumplir las aspiraciones de los Asociados de tener casa propia o remodelar la que tiene. Es una inversión que aumenta su patrimonio, genera bienestar, tranquilidad emocional y mayor seguridad para su futuro y el de su familia.

Se realizarán las gestiones necesarias para readecuar las deudas de la Cooperativa con las entidades que vencen en el corto plazo, para extenderles su vigencia. Esto nos permitiría tener un calce de plazos óptimo para el buen funcionamiento de la entidad.

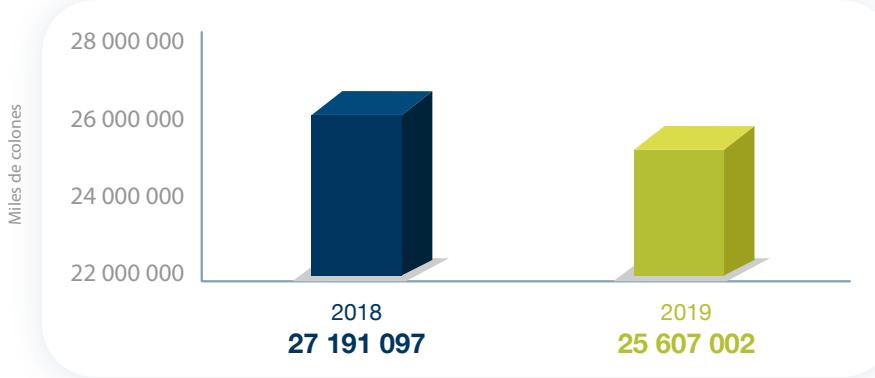
Con respecto al Activo Total COOPEAMISTAD finaliza el periodo 2019 con un nivel de ¢30.500 millones, lo que representa una leve disminución del 4,54%. Este rubro se vio afectado por la salida de Banca para el Desarrollo, que a pesar de que se logró la reacreditación fue hasta inicios de octubre 2019 que logramos obtener recursos para activar la colocación de crédito. Otro aspecto que afectó fueron los prepagos recibidos como efecto de la oferta por parte de bancos privados y públicos que atienden el mismo sector, además la entidad ha sido más rigurosa en los análisis de crédito.

**Coopeamistad R.L.**  
**Comportamiento del Activo Total**  
**periodo diciembre 2018-2019**



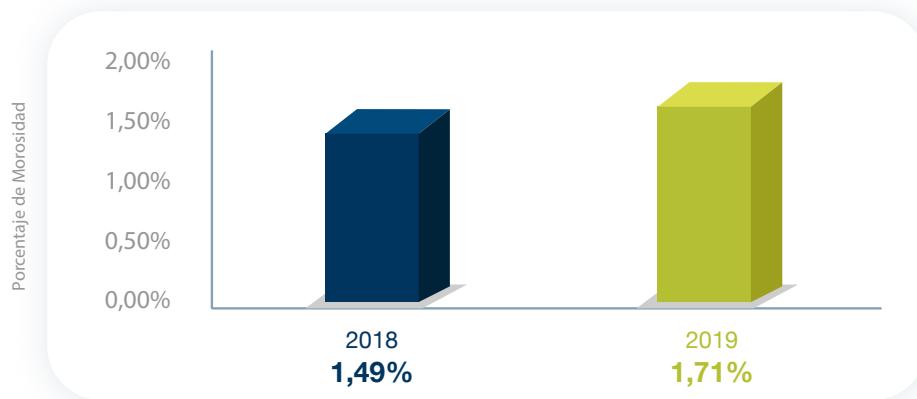
Una partida muy importante que representa el principal componente de la estructura de Activos de la Cooperativa es la Cartera de Crédito, que finaliza el periodo 2019 con un nivel de ₡25.607 millones con una disminución del 5,82%. Justificado en esta oportunidad por el pago anticipado de créditos (principalmente de producción) refinaciados con recursos de entidades bancarias, posiblemente con beneficio para el Asociado, pero con el impacto en el crecimiento de la Cooperativa. Sin embargo haciendo esfuerzos importantes se lograron colocar de forma bruta la suma de ₡3.235 millones en todas las líneas, apoyando a una cantidad de importante de Asociados productores y trabajadores.

**Coopeamistad R.L.**  
**Comportamiento de la Cartera de Crédito**  
**sin producto y sin estimación**  
**periodo diciembre 2018-2019**



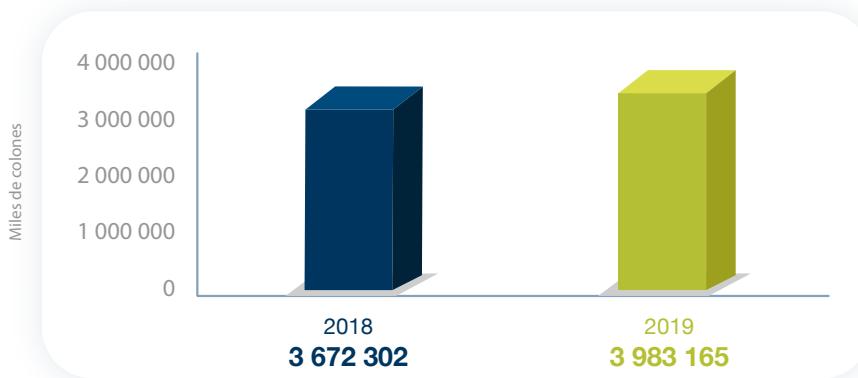
La Morosidad a más de 90 días cerró en 1,71%, es un nivel óptimo con respecto al límite que define la normativa SUGEF establecido en un 3%. El área de Cobros, la Dirección de Negocios y los Asociados realizaron esfuerzos importantes para mantener este indicador dentro del rango normal. Vale destacar que la Cooperativa como organización social le ayudó a un conjunto de productores que fueron afectados por el verano que mermó la producción, para esto se creó una línea crediticia de emergencia la cual ayudó al Asociado y también a la Cooperativa.

**Coopeamistad R.L.**  
**Indice del Comportamiento de Morosidad**  
**periodo diciembre 2018-2019**



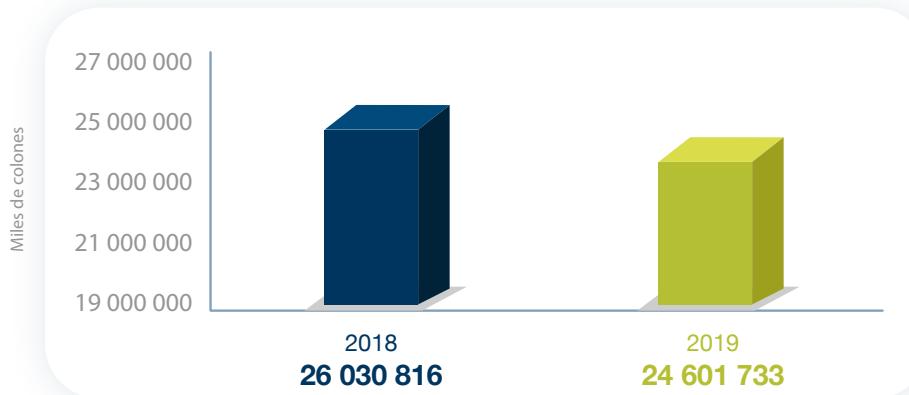
El Portafolio de Inversiones está conformado principalmente por títulos del Gobierno, estos representan el 97% del total de las Inversiones al mes de diciembre 2019. El Portafolio está compuesto por Inversiones en colones que representan el 96,98% y en dólares representan el 3,02%. Estas Inversiones permiten mantener el nivel requerido de Reserva de Liquidez que ha sido establecido por la SUGEF para las entidades financieras; de hecho es destacable que la rentabilidad ponderada del Portafolio subió en un 0,50%, la duración se mantiene en 1.2 años y se incrementó el total de Inversiones para mejorar la posición de liquidez.

**Coopeamistad R.L.**  
**Portafolio de Inversiones sin productos**  
**periodo diciembre 2018-2019**



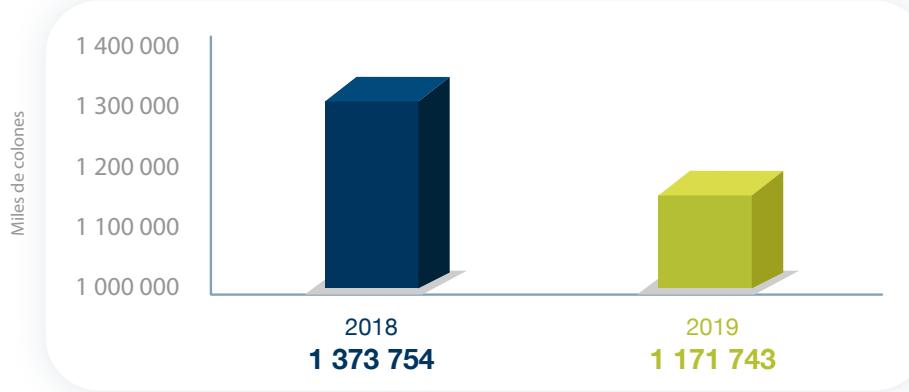
El Pasivo Total de la Cooperativa disminuyó en un 5,48% en virtud del pago de operaciones de deuda que tiene la Cooperativa en el corto plazo, lo que permite que estas disminuyan rápidamente y por ende disminuye el Pasivo Total. Sin embargo este efecto no ha sido tan relevante, ya que nuestros Asociados han sido leales en 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 2018-2019**



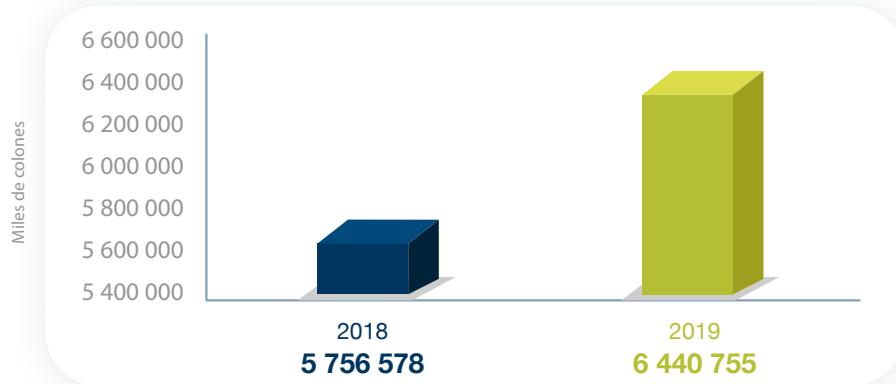
Las Captaciones a la Vista cerraron en ¢1.171 millones. Uno de los principales factores fue el verano tan largo que repercutió en los productores, quienes tuvieron que acceder a sus fondos para atender necesidades del negocio; sin olvidar que el acceso a Banca para el Desarrollo llegó hasta inicios de octubre y esta situación repercutió en las Captaciones a la Vista al no manejar los desembolsos como depósitos en las cuentas.

**Coopeamistad R.L.**  
**Comportamiento de las Captaciones a la Vista**  
**periodo diciembre 2018-2019**



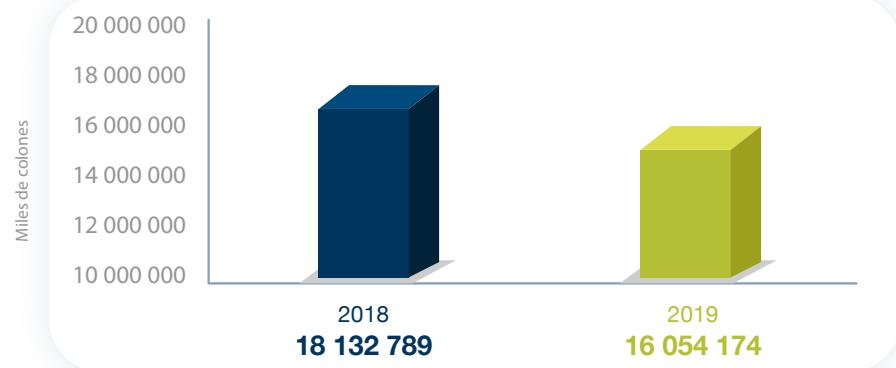
Nos preocupamos por realizar constantes estudios de tasas de interés pasivas, lo que nos permitió ofrecer a nuestros Asociados los mejores productos financieros del mercado, con atractivos rendimientos. Nuestras Captaciones a Plazo crecieron en un 12% lo que representó una variación de ¢684.177 millones, esto ratifica la confianza que tienen los Asociados hacia la Cooperativa y el buen servicio que se ofrece.

**Coopeamistad R.L.**  
**Comportamiento de las Captaciones a Plazo**  
**periodo diciembre 2018-2019**



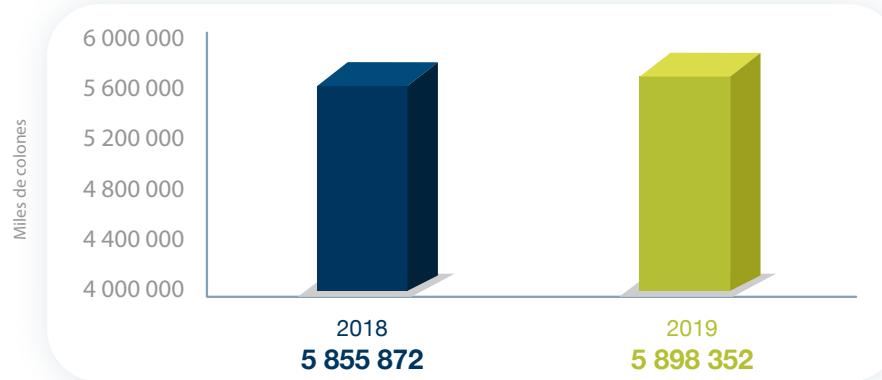
Las deudas de la Cooperativa han disminuido básicamente por la amortización normal de las operaciones de crédito existentes, las cuales en su mayoría están a plazos relativamente cortos. La duración de esta cartera ronda los 6.1 años, lo que es un plazo razonable pero debe ampliarse. Para este periodo 2020 tenemos proyectado readecuar deudas a plazos mayores y apalancar operaciones con entidades financieras que nos permitan reactivar la colocación de cartera a un mayor ritmo.

**Coopeamistad R.L.**  
**Comportamiento de Obligaciones con**  
**entidades financieras sin productos**  
**periodo diciembre 2018-2019**



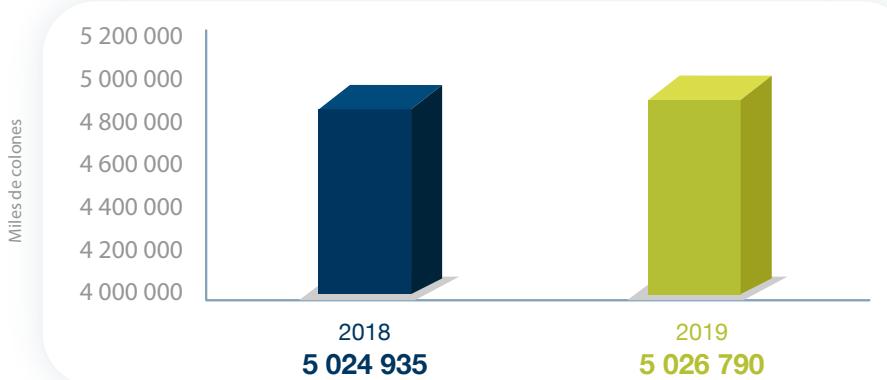
El Patrimonio de la Cooperativa es conformado por los aportes periódicos de nuestros Asociados y por el Excedente generado. En este periodo el Patrimonio cerró en diciembre 2019 en ₡5.493 millones, siendo muy positivo e impactando en la Suficiencia Patrimonial.

**Coopeamistad R.L.**  
**Comportamiento del Patrimonio Total**  
**periodo diciembre 2018-2019**



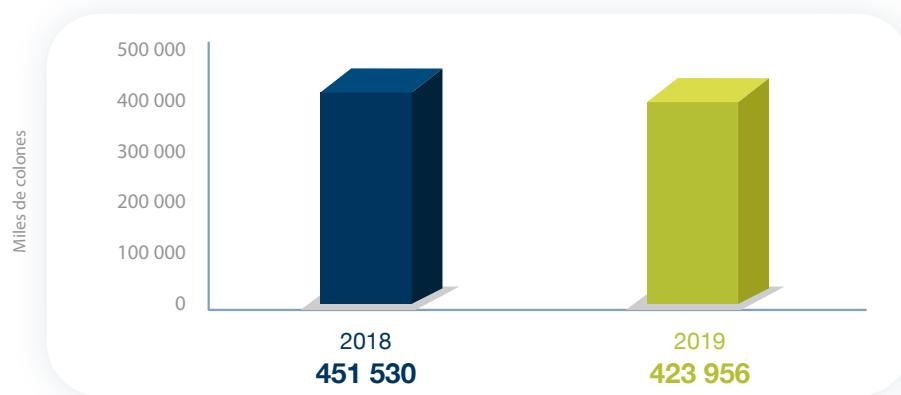
Gracias a la confianza de nuestros Asociados, el Capital Social de la Cooperativa ha crecido de forma constante. Este periodo 2019 creció con respecto al año anterior, pasando de ₡5.024 millones a ₡5.026 millones. Esto a pesar de la salida de Asociados en el periodo.

**Coopeamistad R.L.**  
**Comportamiento del Capital Social**  
**periodo diciembre 2018-2019**



Para el periodo en análisis, COOPEAMISTAD obtuvo un Excedente antes de Participaciones y Reservas de ₡423.956.305, logrando un rendimiento bruto de 8,54% sobre el capital promedio, superando la inflación. Devolvemos a nuestros Asociados una tasa de retorno sobre su aportación por encima de lo que ofrece el mercado a sus clientes, retribuyendo así el valor de la inversión.

**Coopeamistad R.L.**  
**Excedentes antes de Participaciones**  
**periodo diciembre 2018-2019**



Los esfuerzos realizados para mejorar los resultados financieros y la mejora en el Índice de Morosidad han provocado una mejora en la Suficiencia Patrimonial llegando al 19,54%. Sin embargo es algo que debemos reforzar ya que la expectativa de este periodo 2020 es crecer en Cartera de Crédito, porque contamos con los recursos necesarios para brindar a nuestros Asociados soluciones crediticias.

**Coopeamistad R.L.**  
**Indicador de Suficiencia Patrimonial**  
**periodo diciembre 2018-2019**

Suficiencia Patrimonial	2018	2019
	19,28%	19,54%

Durante los últimos dos años, COOPEAMISTAD a distribuido riqueza por más de ¢2.203 millones, sumando los excedentes, los intereses pagados al ahorro, más los subsidios pagados en bienestar social y educación.

**Coopeamistad R.L.**  
**Distribución de Riqueza**  
**periodo diciembre 2018-2019**

	2018	2019
Excedentes	¢451.529.910	¢423.956.306
Intereses pagados	¢561.035.983	¢674.951.361
Reservas de Educación y Bienestar Social	¢36.652.940	¢34.414.653
<b>Total distribuido</b>	<b>¢1.049.218.833</b>	<b>¢1.133.322.320</b>

**COOPEAMISTAD, R.L.**  
**Ficha de calificación CAMELS (Indicadores SUGEF)**  
**Periodo 2018 - 2019**

Descripción	2018		2019		Nivel Normal
	Nivel	Indicador	Nivel	Indicador	
Suficiencia Patrimonial		1 %		1 %	
<b>Suficiencia Patrimonial</b>	Normal	19,28%	Normal	19,54%	Igual o mayor que 10%
<b>Capital</b>		1 %		1 %	
Compromiso Patrimonial	Normal	-0,88%	Normal	-2,88%	Igual o menor que 0%
<b>Activos</b>		1 %		1 %	
Morosidad mayor a 90 días / Cartera Directa	Normal	1,49%	Normal	1,71%	Igual o menos que 3%
<b>Manejo</b>		1 %		1 %	
Activo Productivo Intermediación / Pasivo con Costo	Normal	1,21v	Normal	1,23v	Mayor o igual que 0,95 veces
Gastos de Administración / Utilidad Operacional Bruta / 2v	Normal	59,20%	Normal	57,81%	Menor que 95,17%
<b>Evaluación de Rendimientos</b>		1 %		1 %	
Utilidad o Pérdida Acumulada Trimestral	Normal	1,91%	Normal	2,38%	Mayor que 0%
<b>Liquidez</b>		1 %		1 %	
Calce de Plazos a un mes ajustados por la volatilidad	Normal	2,85v	Normal	2,65v	Mayor que 1 vez
Calce de Plazos a tres meses ajustados por la volatilidad	Normal	1,49v	Normal	1,42v	Mayor que 0,85 veces
<b>Sensibilidad a Riesgos de Mercado</b>		1 %		1 %	
Riesgo por Tasas de Interés colones	Normal	0,06%	Normal	1,34%	Menor que 5%
Riesgo por Tasas de Interés dólares	Normal	0,01%	Normal	0,05%	Menor que 5%
Riesgo Cambiario	Normal	0,21%	Normal	0,11%	Menor que 5%
<b>Calificación Cuantitativa</b>		1,00%		1,00%	
<b>Calificación Cualitativa</b>		1,15%		1,15%	
<b>Calificación Global</b>		1,03%		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%. Esto representa una calificación excelente, pues logramos mantener todos los indicadores dentro de los parámetros establecidos.

Al finalizar operaciones correspondientes al 2019 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

Durante el periodo 2019, COOPEAMISTAD a través de sus áreas de Negocios, Unidad de Riesgos, Comité de Riesgos, Administración Superior y Consejo de Administración, realizó su gestión de riesgos de la siguiente manera:

### Riesgos gestionados:

Durante el periodo los principales riesgos gestionados son:

- **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.
- **Riesgo operativo:** Es la posibilidad de sufrir pérdidas económicas debido a la inadecuación o a fallos en los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos.
- **Riesgo de liquidez:** Es la posibilidad de pérdidas económicas debido a la escasez de fondos, que impediría cumplir las obligaciones en los términos pactados.
- **Otros riesgos:** En este apartado se incluye el riesgo de mercado, de legitimación de capitales, de reputación y estratégicos.

### 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. Así como también el estrés de la capacidad de pago de su principal segmento de deudores.
- Identificación y propuesta de corrección de los riesgos operativos y la conformación de la base de datos de dichos riesgos.
- Seguimiento constante a la posición de liquidez.
- Coordinación del flujo de información entre las áreas de Negocios y la Unidad de Riesgos.
- Establecimiento de plazos para la generación de los informes mensuales de riesgo y su correspondiente comunicación.
- Seguimiento a los límites de tolerancia de cada indicador de riesgo.

### 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.
- **Matrices de transición:** Mide la transición de un estado a otro de una operación o deudor. Específicamente se mide la transición a través de 5 parámetros, los cuales tienen su propia función de distribución.

- **Estrés de capacidad de pago - etapa de seguimiento:** Consiste en una metodología para estresar la capacidad de pago del portafolio de productores de leche considerando variables técnicas y financieras de la unidad productiva.
- **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 conocer al mayor nivel posible, los errores operativos que se están generando y 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. Se utiliza 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 controlar los riesgos se tienen definidos y actualizados límites de tolerancia para cada riesgo y para cada indicador. También plazos para proponer planes de acción correctivos y responsables, en caso de sobrepasar los niveles de tolerancia.

Sin dejar de lado que las áreas de negocio le dan seguimiento a sus riesgos ya sea directamente porque realizan su propia medición o porque le son comunicados sus resultados.

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

Los principales logros del periodo están relacionados con el establecimiento y aprobación de la declaratoria del apetito al riesgo y su seguimiento.

Con el objetivo de alinear la gestión de riesgos con el apetito y las necesidades de la entidad, se trabajó en una reestructuración de los indicadores de medición de los riesgos, los niveles de tolerancia y los planes de acción correctivos. Estas mejoras se materializaron a través de la creación de un *dashboard* de riesgos, que permite visualizar los resultados de los riesgos de forma amena.

También se logró establecer la priorización de la atención de los riesgos relevantes para la entidad, de tal manera que oriente el fortalecimiento de los modelos de medición y gestión de los riesgos de mayor importancia para la entidad.

Específicamente en riesgo de crédito, que es el riesgo más importante para COOPEAMISTAD, durante el periodo se incorporó un nuevo modelo que busca estresar la capacidad de pago de su principal segmento de deudores; una vez que ha sido otorgado el crédito, es decir, en la etapa de seguimiento. Este modelo estima finalmente el impacto de las estimaciones de la cartera de crédito.

Finalmente se trabajó en formalizar el engranaje del flujo de información entre las áreas de Negocios, la Unidad de Riesgos, Administración Superior, el Comité de Riesgos y el Consejo de Administración; que se convertiría en el soporte de todos los esfuerzos realizados durante el periodo.

## 2.4) Resultados de la evaluación para la prevención y control de la legitimación de capitales

Durante el 2019, COOPEAMISTAD continúa destinando recursos para fortalecer una cultura de gestión basada en riesgos. Realizando actividades de capacitación, monitoreo y seguimiento de alertas para la identificación de transacciones inusuales o sospechosas, dentro de cada una de las etapas del proceso de legitimación de capitales.



### Riesgo de legitimación de capitales:

Es la posibilidad de pérdidas económicas debido a la pérdida de confianza en la integridad de la entidad, por el involucramiento en transacciones o relaciones con negocios ilícitos y por sanciones por incumplimientos a la Ley No. 7786, “Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo” y todas sus reformas. Así como la posibilidad de asumir otros riesgos asociados como el riesgo legal, riesgo de reputación y riesgo de imagen.

### Acciones de prevención y control:

El Consejo de Administración a través de la Unidad de Cumplimiento y el apoyo del Comité de Cumplimiento, velan por el acatamiento normativo para la prevención y control de la legitimación de capitales, de conformidad con los principios y estándares del Reglamento de Gobierno Corporativo.

Para el 2019 se cumple con la asignación de una categoría de riesgo a cada Asociado, de acuerdo con la descripción de un perfil de riesgo individual. Dentro de las categorías de riesgo utilizadas (alto, medio y bajo), la base asociativa al cierre del 2019 se clasifica en riesgo bajo.

Igualmente se aplica la “Política conozca a su cliente” como un conjunto de procedimientos y directrices para identificar efectivamente los Asociados y sus prácticas transaccionales. El año cerró con un 96% en la aplicación de dicha política.

Los sistemas informáticos nos permiten cumplir con los requerimientos de monitoreo continuo de las cuentas y servicios ofrecidos a los Asociados, así como el seguimiento a las alertas, lo que nos permite asegurar un patrón transaccional congruente con el perfil de riesgo asignado.

Se logra una efectiva gestión para el registro y notificación de las transacciones en efectivo únicas y múltiples. No se registran transacciones inusuales o sospechosas.

Se imparten capacitaciones de inducción para los nuevos ingresos. Así como la capacitación y evaluación anual para funcionarios y cuerpos directivos de conformidad con lo programado.

Se atiende y da seguimiento a las observaciones en los informes tanto de la Auditoría Interna como la Auditoría Externa.

### **3) INFORME GESTION DE NEGOCIOS**

#### **3.1) Evolución asociativa**

La integración de nuevos agremiados y el mantenimiento de los actuales, es un tema de suma importancia en una Cooperativa. Es un reflejo de que estamos haciendo las cosas bien, que nuestros servicios son convenientes y atractivos; celebraremos 65 años de atender los proyectos de ahorro y crédito de nuestra querida familia Dos Pinos.

Además, la afiliación es un pilar de la estructura financiera de la institución. Los Asociados aportan al Capital Social y le permite a la Cooperativa contar con recursos y las condiciones para colocar y captar, que a su vez generan ganancias que serán reintegradas a los mismos Asociados a través de beneficios sociales y económicos, servicios en mejores condiciones y por supuesto Excedentes. Es un círculo virtuoso, y por eso la participación de todos quienes integramos COOPEAMISTAD es fundamental.

Para fomentar la afiliación, durante el año participamos en diferentes actividades, unas de organización propia y en otras colaboramos como patrocinadores. Todas tenían como propósito, buscar la oportunidad de conversar directamente con las personas y darles a conocer acerca de los beneficios y servicios que obtiene un Asociado de la Cooperativa.

Participamos en 12 charlas de inducción que organiza Capital Humano de Dos Pinos con sus trabajadores de nuevo ingreso. En otras ocasiones coordinamos citas personalizadas y visitamos al colaborador o productor de leche en su lugar de trabajo.



También a través de Capital Humano participamos de 2 ferias de servicio, cuyo objetivo era acercar la entidad y los servicios a los colaboradores de las áreas Administrativa, Planta y Ventas.



Nuestros Ejecutivos de Servicio durante el año se estuvieron desplazando a las diferentes áreas de trabajo en Planta, Sucursales y Almacenes, visitando los Asociados, brindando servicios e información. Escuchamos la solicitud que nos hicieron a través de las encuestas de evaluación de servicios, de organizar más frecuentemente estas visitas y para el 2020 continuaremos trabajando duro para ofrecer la mejor experiencia.



Al 31 de diciembre del 2019 nuestra base asociativa estaba conformada por un total de 2.947 Asociados entre trabajadores y productores de leche, de los cuales 307 personas eran de nuevo ingreso.

### 3.2) Evaluación gestión crediticia

#### Gestión crediticia:

Durante el año nos enfrentamos a muchos desafíos que estaban presentes en nuestro entorno, la puesta en marcha de la nueva Ley Fiscal, efectos de cambio climático, nivel de endeudamiento de la población costarricense, aplicación de nuevas normas regulatorias y una competitividad más agresiva por parte de otras entidades financieras.

Sin embargo, la Cooperativa se preparó para enfrentar estos cambios y obstáculos y convertirlos en oportunidades de negocios, se fortalecieron las Políticas de Crédito, Captación y Gestión de Cobro para mejorar los indicadores financieros y realizar una colocación más sana y estable. Así mismo, se estructuraron organizativamente éstas áreas para aumentar y ser más eficientes en la atención del servicio al Asociado.

Este año se caracterizó por establecer mecanismos para analizar eventos que afectaran a nuestros Asociados; con esta forma de análisis se logró presentar un Crédito de Ayuda por el verano, con el objetivo de atender el llamado de muchos Asociados Productores que se encontraban pasando por un momento difícil con el cambio climático.

Como parte de estas mejoras, se realizaron cambios en las líneas de crédito Deuda Única y Multisueños, con opciones en tasa de interés y comisión muy competitivas con respecto al mercado, al mismo tiempo que disminuimos parcialmente el riesgo de cancelaciones anticipadas que afectara nuestro nivel de Activos. Esto generó una demanda de nuestros Asociados las cuales pudimos solventar gracias a las nuevas líneas de crédito negociadas con varias entidades financieras.



Con la aplicación de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas se estableció una estrategia para enfrentar las nuevas condiciones de pago de impuestos, estableciendo una forma para que nuestros Asociados con aportes importantes no se vieran afectados y disfrutaran de nuestros beneficios. Así también se estableció una estrategia con las tasas de interés de las Inversiones

a Plazo, ofreciendo mejores rendimientos y plazos más largos, tales como la nueva opción de inversión a 5 años y siendo asesores en materia tributaria ya que la ley gravó los intereses sobre los ahorros.

A pesar de no contar al principio del año con los fondos de Banca para el Desarrollo, se establecieron varias estrategias para seguir ofreciendo servicios de crédito a nuestros Asociados en áreas como: consumo con planes de inversión en entrada a clases, readecuaciones de deudas con otras entidades, compra de saldos de tarjeta para mejorar la capacidad de pago y mejoras en las unidades productivas para aumentar la producción de leche, al igual que llevar al 100% el crédito sobre Capital.

Para el mes de octubre se logró la entrada de los fondos de Banca para el Desarrollo y se realizaron grandes esfuerzos para una exitosa colocación de ₡571 millones, para Asociados que necesitaban mejoras en sus fincas. Dichas inversiones lograron cumplir planes como compra de ganado, maquinaria y mejoras en infraestructura, proyectos que en el 2020 continuaremos apoyando con un fondo disponible de ₡3.429 millones.



En materia de colocación de créditos se lograron formalizar 3.038 créditos nuevos que cubrieron distintas necesidades de nuestros Asociados, en donde sobresalen las líneas Deuda Única, Línea de Capital Social, Ferias, Banca para el Desarrollo entre otros.



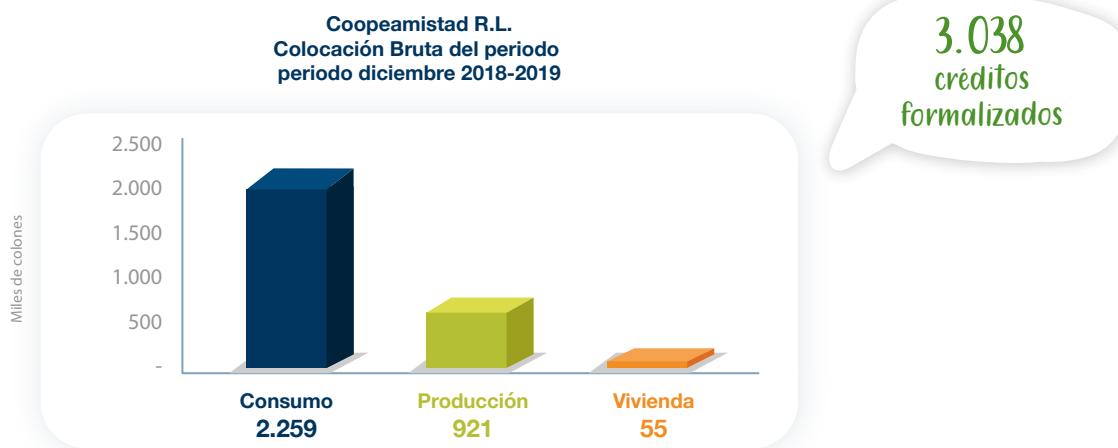
Como parte de la fortaleza en los servicios de nuestra organización, se logró establecer el servicio de pago de Marchamos directamente con el Instituto Nacional de Seguros, generando mayor seguridad y un servicio más expedito. Otra fortaleza fue la entrada en funciones con el servicio SINPE del Banco Central, lo que nos permitió evitar dependencia de otras entidades y asegurar un excelente servicio a nuestros Asociados en materia de WEB Transaccional y una APP más robusta.

Para finalizar, resaltamos los esfuerzos de comunicación para nuestros Asociados, en materia de información sobre tasas de interés para captación, gestión de cobranza, servicios implementados, e informe semestral para Delegados.

### Colocación Crediticia:

En el año 2019 se formalizaron y desembolsaron 3.038 nuevos créditos por un monto total de ₡3.235 millones, a pesar de que en el primer semestre del año aún no se contaban con recursos para prestar. Destacan líneas de crédito tales como: Capital con 2.203 créditos nuevos, Deuda Única 205 créditos formalizados para readecuaciones, 99 créditos para el sector productivo, de los cuales 52 fueron con los nuevos recursos de Banca para el Desarrollo.

Esta colocación es el esfuerzo de nuestra Cooperativa por estar siempre presente en solucionar las necesidades crediticias de los Asociados, en aras de una mejor calidad de vida por medio de una mayor liquidez. Al tiempo evitamos la concentración de la Cartera de Crédito lo que nos permite disminuir riesgos inherentes, indicadores de morosidad y muy importante, evitar el crecimiento del gasto en estimaciones.



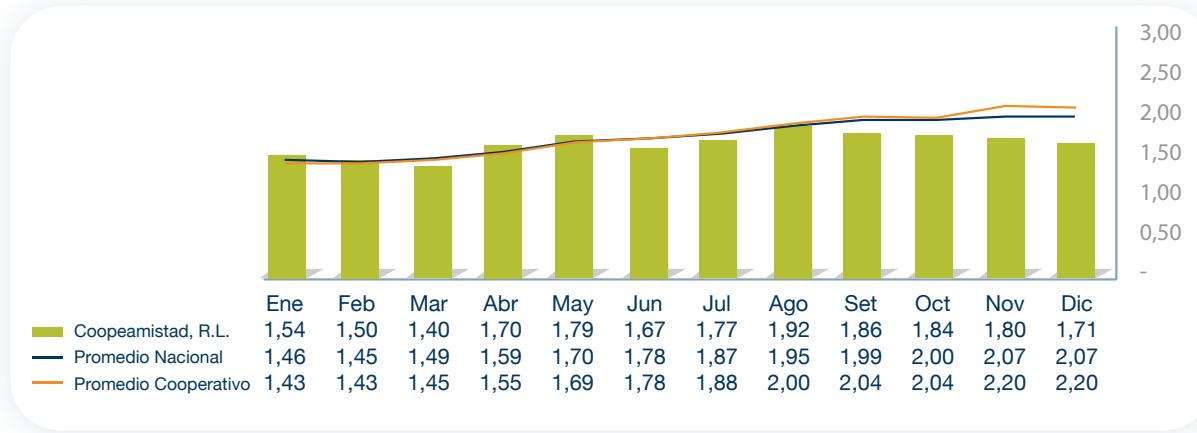
### Morosidad:

En el tema de Morosidad se experimentaron altibajos durante los primeros 8 meses del año, debido a fluctuaciones en el comportamiento de pago de los Asociados. Esta inestabilidad se vio influenciada en términos generales por la situación económica del país y por bruscos cambios climáticos que afectaron el área productiva. El Indicador de Morosidad mayor a 90 días de atraso

es un dato importante monitoreado por la SUGE, ya que permite detectar a tiempo la posibilidad de llegar a puntos de mora que pudieran poner en riesgo la rentabilidad de la Cooperativa.

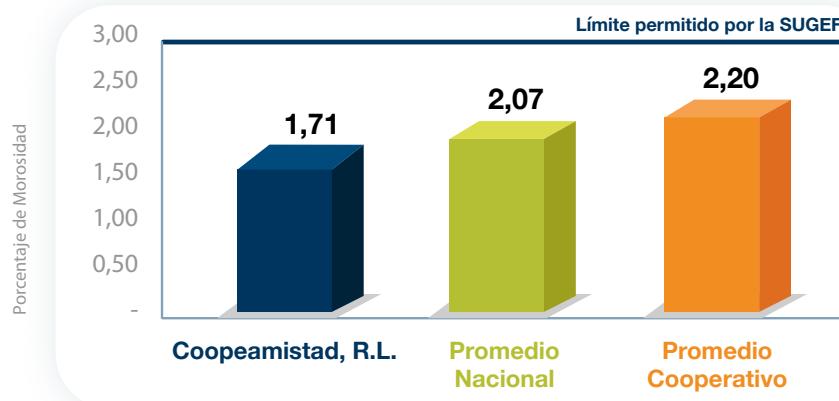
A pesar de estas situaciones, con los esfuerzos del equipo de trabajo en materia de gestión de cobros y de las herramientas aprobadas por la Administración y el Consejo de Administración, así como de la buena disposición de nuestros Asociados por llegar a soluciones viables para ambas partes, se logró que a partir del mes de setiembre se iniciara una tendencia a la baja, llegando a un 1,71% en el cierre de año.

**Comparativo de Mora del Sistema Financiero Nacional y Coopeamistad R.L**  
Periodo 2019



Hoy el indicador de COOPEAMISTAD está muy por debajo del máximo permitido por la normativa SUGE de un 3%, estando nuestra Cooperativa en un punto financieramente saludable.

**Comparativo Mora Sistema Financiero Nacional y Coopeamistad R.L**  
periodo 2019



### Estimación de la Cartera de Crédito:

En términos sencillos la Estimación de la Cartera, es una cuenta en la cual las instituciones

financieras deben trasladar parte de sus ganancias y sin poder hacer uso de ellas, para mitigar (reducir) el riesgo por causa de impago de los Asociados. Entre menos mora tenga la Cooperativa menos dinero debe guardar y más Excedentes genera la entidad.

El indicador de estimación de nuestra Cooperativa se encuentra por debajo del promedio porcentual del resto del gremio cooperativo y el resto del Sistema Financiero Nacional, dato que refleja una sana colocación de la Cartera de Crédito, una buena gestión en la recuperación. Además, demuestra la capacidad de la Cooperativa para adaptarse al cambio para enfrentar las crisis y ayudar a nuestros Asociados.

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

Entre los retos que asumimos este 2019 y los cuales estamos orgullosos de comentarles, fue el cumplimiento de la meta de captación de inversión entre nuestros Asociados, esto lo logramos gracias a las diferentes opciones que brindamos, las cuales se ajustan a sus necesidades.

Las principales actividades que se ejecutaron para el logro de esta meta fueron:

- **Aumento en los plazos del servicio de Inversiones:** Logramos una mejora en los plazos disponibles. Anteriormente se mantenía un plazo máximo de 3 años, ahora los Asociados cuentan con una opción de hasta 5 años y esto ha sido muy bien recibido por los inversionistas, lo que nos confirma la confianza y la seguridad que COOPEAMISTAD ha ofrecido a lo largo de estos años. Además el impuesto de renta se mantiene estable con la tasa pactada al momento de formalización.
- **Campaña vale por ₡5.000:** Durante dos meses todo Asociado que solicitó la apertura de una cuenta de Ahorro Futuro Programada, recibió un primer desembolso de ₡5.000. Incentivamos de esta forma la creación de ahorros pensando en metas futuras.



- **Campaña Amistades que sorprenden:** Nuestros Asociados transmitieron sus buenas experiencias con nuestras ofertas y servicios, y se encargaron de ser portadores de estas experiencias. Con esto se logró llegar a más colaboradores abordados desde otro punto de

vista, aumentamos la base asociativa, la apertura de cuentas en los distintos ahorros que están a la disposición de nuestros Asociados, traslados de salarios considerando que las Tarjetas de Débito de COOPEAMISTAD son internacionales, aceptadas en todos los comercios y que su trámite de solicitud es muy fácil y rápido.



Podemos decir que al cierre de diciembre del 2019 COOPEAMISTAD ofreció las mejores tasas de interés del mercado en comparación con las 6 Cooperativas más grandes, así como un servicio personalizado a nuestros inversionistas.

Ajustamos nuestros sistemas para cumplir con la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas y aún con todo lo que se comentaba en el Sistema Financiero Nacional, pudimos hacer conciencia en nuestros Asociados de que el ahorro es un paso importante para cumplir sueños y metas a corto, mediano y largo plazo, un ahorro permite mejorar las condiciones tanto personales como familiares.

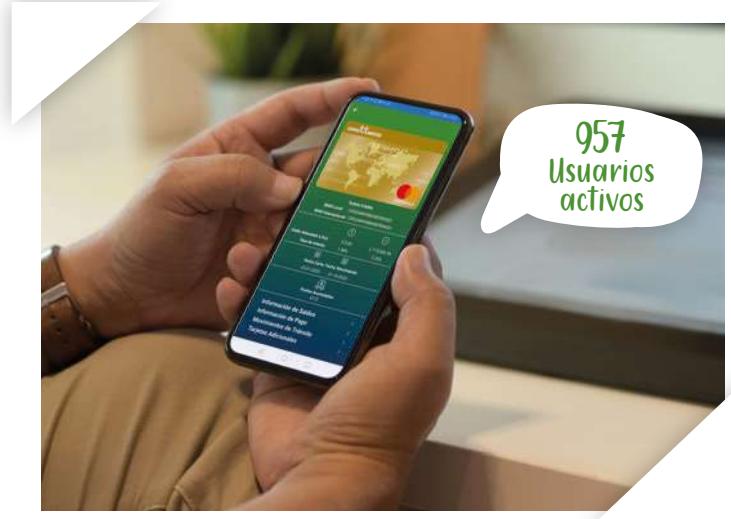
Mantenemos la promesa de seguir mejorando por y para cada uno de nuestros Asociados, la confianza, amistad y lealtad son valores invaluables por los cuales continuaremos trabajando en la búsqueda continua de ofrecer los mejores servicios.

### 3.4) Evaluación de servicios por medios electrónicos

Para el año 2019 COOPEAMISTAD mejoró la Oficina Virtual, modificándola visualmente y haciendo su interfaz más amigable. Además se incluyeron funciones adicionales, mejorando el alcance de los servicios que ofrece la Cooperativa. Actualmente se puede gestionar:

- Visualización de saldos y movimientos en la Tarjeta de Crédito.
- Pagos a operaciones de Crédito y Tarjeta de Crédito.
- Detalle a tiempo real de movimientos realizados con su Tarjeta de Débito.
- Reporte de salida del país y de robo/pérdida para las Tarjetas de Débito y Crédito.
- Transferencias entre cuentas internas.
- Transferencias SINPE.
- Inversiones a Plazo: crear inversiones, conocer detalle de inversiones actuales.
- Pagos de Servicios.
- Personalización de cuentas, añadiendo incluso imagen y nombre.

Además, se desarrolló una aplicación para tener acceso a la Oficina Virtual desde teléfonos inteligentes. Al finalizar el año 2019, el 32% de nuestros Asociados (957 personas) tenían acceso a la Oficina Virtual desde su computadora o bien teléfono celular.



Se realizaron un total de 24.378 transacciones (620 más que en el 2018), alcanzando los ¢5.628 millones transados durante este último año.



Un hito importante de resaltar, fue que COOPEAMISTAD ingresó como asociado directo al sistema SINPE del Banco Central de Costa Rica. Anteriormente operábamos como una entidad representada y siendo ahora socios directos, podemos otorgar un servicio más eficiente y de mejor calidad.

En cuanto al desempeño de nuestras Tarjetas de Débito, para el 2019 su uso se incrementó en 7% con respecto al año anterior (193 millones de colones) llegando a un saldo total de ¢2.784 millones transados.



La solidez que poseemos en nuestros servicios de Banca Electrónica ha propiciado que, para el cierre del 2019, un total de 177 Asociados decidieran recibir su salario o pensión a través de la Cooperativa: les ofrecemos una cuenta de Ahorro a la Vista que gana un alto rendimiento, ligado a una Tarjeta de Débito marca MasterCard, aceptada en todos los comercios y con cobertura internacional.

Para el año 2020 continuaremos mejorando los servicios, entre ellos la implementación del sello electrónico y estampado de tiempo; dicha implementación brindará mayor seguridad en nuestras transacciones.

#### 4) INFORME GESTION TECNOLOGICA

Durante el periodo 2019 se llevó a cabo el Plan de Renovación de Equipos, con una inversión aproximada a los \$80,000, la cual permite mejorar los tiempos de respuesta que brindan los sistemas, así como la atención y el servicio a nuestros Asociados.

Adicionalmente el Comité de Tecnologías de Información y el Consejo de Administración, apoyaron el desarrollo de una serie de mejoras realizadas a los sistemas de procesamiento de la Cooperativa, dentro de los más relevantes podemos citar:

- Integración del sistema financiero (COOPEAMISTAD) con el sistema del procesador (ATH), automatizando funcionalidades del sistema de administración de tarjetas de débito y crédito, generando un mayor control interno y disminuyendo retrabajos.
- Modificación y calibración de matrices de riesgo clientes, alertas y reportes, con esto se logra mejorar los tiempos de detección, acción y gestión del área de Cumplimiento.
- Envío automático de estados de cuenta a todos los Asociados vía correo electrónico (los días 5 de cada mes), o bien bajo demanda en cualquier momento, con envío de palabra “Estado” al número 8801-9000 o bien al correo [consultas@coopeamistadrl.com](mailto:consultas@coopeamistadrl.com), logrando en acercamiento a nuestros Asociados geográficamente retirados o bien con horarios diferenciados, además de lograr una respuesta inmediata y ser solidarios con el medio ambiente.

- Progresos en el sistema de planillas, mejorando tiempos de procesamiento y manejo de sobregiros de una manera más controlada y efectiva, minimizando el error operativo.
- Rediseño de los cierres del módulo de préstamos, logrando mejoría en el tiempo de procesamiento pasando de 50 minutos a solamente 2 minutos, además ya se habilitó el cierre remoto y se generó la posibilidad de realizarse automático cuando la Cooperativa así lo determine.
- Mejora del esquema de respaldo y almacenamiento de respaldos de información (replicación en Planta Gallito), lo que disminuye considerablemente los tiempos de respuesta y pérdida de datos ante una eventualidad.
- A su vez se logró la conexión directa al Banco Central de Costa Rica (SINPE), este abre nuevas oportunidades de negocio, mejoramiento y más control del servicio brindado, así como mejores condiciones y tarifas para nuestros Asociados. Este fue un proyecto que involucró tanto software como infraestructura tecnológica y prácticamente se extendió por todo el periodo, ya que es un trabajo muy delicado y meticuloso que se realizó en conjunto con el Banco Central de Costa Rica.
- Se realizaron desarrollos importantes para el cumplimiento normativo y legal como: implementación del IVA para las inversiones, desarrollo de IBAN, desarrollo de cambios a nivel contable (implementación de NIIF).
- Se desarrollaron procesos de avisos en tiempo real, sobre uso, movimientos y compras, de Tarjetas de Débito, Crédito, Web Transaccional, APP (aplicación para dispositivos móviles) y transacciones en cajas.
- Cambio de central telefónica, buscando una mejor atención con nuestros Asociados, mayor gama de posibilidades y en un esfuerzo por lograr una disminución del gasto a través de la telefonía sobre internet (VoIP).

## 5) INFORME GESTIÓN DE PUNTOS DE VENTAS

Dando continuidad a los procesos de cambio, los cuales se enfocan en una mejor experiencia de servicio para nuestros Asociados, durante el periodo 2019 la Unidad de Puntos de Venta desarrolló un conjunto de actividades encaminadas a mejorar la cultura de ventas, el control de metas, la evaluación de los planes operativos, y aumentar la presencia en diferentes actividades realizadas por Dos Pinos y visitas a las Sucursales, con el fin de ofrecer los productos y servicios que la Cooperativa tiene a disposición para todos los Asociados. Adicionalmente y no menos importante, nos enfocamos en desarrollar las capacidades técnicas de nuestros colaboradores en materia de calidad de servicio y excelencia en la atención.

Un proyecto importante que se desarrolló durante el 2019 fue la instalación de la nueva Central Telefónica. El objetivo era integrar la telefonía de la Cooperativa para atender de manera más eficiente las llamadas entrantes, disminuir la cantidad de llamadas perdidas, optimizar los servicios para el Asociado, contar con un directorio telefónico al ingreso de las llamadas. Con este proyecto se logró descongestionar las llamadas que se atendían directamente en el área de Recepción, adicionalmente, se logró integrar la comunicación entre todas las oficinas de la Cooperativa.



Por otra parte, durante este periodo fue significativo el trabajo realizado por la Unidad Móvil, no sólo se renovó la misma con una mejor imagen, sino que durante el periodo se elaboró un cronograma de visitas con el cual logramos con éxito visitar 88 veces las diferentes Sucursales y Almacenes AGV de Dos Pinos. Lo anterior facilita que COOPEAMISTAD tenga una mayor cercanía con todos los Asociados en las diferentes zonas del país, logrando llevar hasta cada uno de ellos los servicios que tiene a disposición la Cooperativa.



Parte de nuestra labor es asegurar la calidad en el servicio, ya que esto distingue a la Cooperativa; y todos los esfuerzos que se realizaron en esa dirección se logran visualizar en los resultados de la última encuesta de calidad de servicio aplicada, en donde se obtuvo una mejoría de 10 puntos con relación a la evaluación realizada a inicios del periodo.

Puntos de Venta	Encargado
Barrio Luján (Almacén)	Elena Vargas Abarca
Belén (Planta Gallito)	Jorge González Sandí
Ciudad Quesada (Almacén)	Willy Sánchez López
Ciudad Quesada (Planta)	Cindy Alfaro Rojas
Coyol (Plataforma de Servicios)	Deina López Ferreto
	Verónica Arroyo Porras
	Daniela Díaz Gutiérrez (Recepción)
Ejecutivos de Gira	Luis Alonso Barrantes Castro (Almacenes)
	Jeffry Montero Cortés (Sucursales)
	Juan Rafael Ledezma Jiménez (Banca Desarrollo)
Zarcero (Almacén)	Francell Jiménez Solís
Noelia Fernández Herrera, Jefe Plataforma de Servicios	

Como se mencionó en el Informe de Labores del año anterior, continuamos trabajando en las mejoras de infraestructura física de nuestros Puntos de Venta. Esta vez el turno fue para nuestra Oficina ubicada adentro de la Planta en Ciudad Quesada. La transformación fue total, con un impacto muy positivo en su imagen, acorde a la línea gráfica de la Cooperativa. Estamos hablando de rotulación, pintura, mobiliario y distribución interna; además ahora la Oficina cuenta con 2 estaciones de trabajo habilitadas, en una de ella se continua brindando la atención “en ventanilla” a Asociados y en el otro puesto funciona nuestra “fábrica de créditos” para el sector productivo, apoyando la gestión que realiza el Ejecutivo en campo. Queremos cuando el Asociado nos contacte, que su experiencia sea agradable y confortable.



Se dotó de equipo a los Ejecutivos de Servicio para que tengan una mejor conectividad fuera de las oficinas, lo que nos permitiría ampliar nuestra participación en visitas a las áreas internas de la empresa, ferias y otro tipo de actividades. Así mismo, se puso a disposición de los Asociados un canal de comunicación adicional a través de la plataforma de WhatsApp.



Continuamos trabajando para desarrollar una cultura de excelencia en el Servicio al Asociado, que cada Oficina de COOPEAMISTAD se desarrolle como un Punto de Negocio el cual pueda ofrecer a nuestros Asociados todos los beneficios, servicios y productos disponibles, y con los cuales se logre alcanzar un crecimiento en las ventas para cumplir las metas establecidas, así como lograr la satisfacción en la experiencia del servicio.

Nos estamos capacitando con la empresa SIRU Financiero para mejorar la innovación y las prácticas para un buen servicio.

## 6) INFORME GESTION SOCIAL

### 6.1) Informe servicios al Asociado

Cumplimos con 2 metas muy importantes de automatización de servicios:

- **El envío del Estado de Cuenta**, para el cual se habilitaron 2 opciones: Automático, los días 5 de cada mes. Autogestión, cuando el Asociado realiza la solicitud por un mensaje SMS o un correo electrónico, enviando una palabra clave.
- **Aplicación Móvil y cambio en la web transaccional**. Este gran proyecto facilitó las transacciones a los Asociados: mayor cantidad de servicios disponibles, siempre disponible, personalizado, fácil de usar. Es tener todas nuestras cuentas de COOPEAMISTAD en el teléfono.

Para ambos servicios, motivamos a nuestros Asociados a mantener actualizados en nuestro sistema, sus datos de correo electrónico y teléfono, para que efectivamente reciban este servicio.



Desde mediados de año, se implementó un nuevo servicio de seguro con el trámite de los créditos, es la **Póliza de Protección Crediticia**. Esto brinda seguridad financiera tanto para el colaborador como para la Cooperativa. Invitamos a los Asociados que ya tenían créditos vigentes antes de Julio 2019, a suscribir el seguro de forma voluntaria.



Durante el año la Cooperativa impulsó sus principales servicios de Ahorro y Crédito. Las tasas de rendimiento en las **Inversiones a Plazo** son sujetas de monitoreo constante, para ofrecer una de las mejores tasas del mercado tanto en colones como dólares; además se habilitó un nuevo plazo a 5 años.

Por medio de las buenas relaciones con nuestros compañeros de Dos Pinos, el servicio de **Traslado de Salario** ahora se realiza de forma más expedita. Con este servicio el Asociado gana buen rendimiento con la cuenta de Ahorro a la Vista y con los beneficios de nuestra Tarjeta de Débito marca Master Card. Cada vez que la empresa deposita el salario, el Asociado recibe una notificación de inmediato.



Por medio de la promoción **AMISTADES QUE SORPRENDEN**, se impulsó el servicio de Inversiones a Plazo, Traslado de Salario y la Afiliación. En total 21 Asociados fueron ganadores de premios en efectivo de hasta 50 mil colones.



El **Ahorro Futuro Programado** es una excelente opción para ahorrar al mediano y largo plazo, al tiempo que se ofrece una opción flexible que permite aportes extraordinarios y ganar un alto rendimiento. Tuvimos una promoción temporal, donde invitábamos a los Asociados a afiliar el servicio y la Cooperativa les regalaba la primera cuota de ₡5.000.

Referente a Crédito, se mejoraron las condiciones a los créditos Deuda Única, Multisueños, Capital Social, Temporada, Producción Ganadera. Hasta realizamos una “**Feria de Crédito**” cuyo premio consistía en un hospedaje en la playa con el servicio todo incluido. Una Asociada de la Planta Gallito fue la afortunada.



Continuaremos buscando las mejores condiciones crediticias, para aumentar el alcance de nuestros servicios de reestructuración de deudas, vivienda, créditos personales y de apoyo al sector productivo.

## 6.2) Comunicación e imagen

“LA COOPE ES TU COMPA” fue el eslogan de la campaña de imagen institucional que resaltamos en el 2019. Los “compas” se conocen, se ayudan, comparten, salen adelante y así es la relación de

COOPEAMISTAD con sus Asociados. Ellos son los dueños de la Cooperativa, participan activamente, utilizan los servicios y la Cooperativa a la vez les genera ganancias sociales y económicas.

Con esta campaña de mercadeo, resaltamos todos los beneficios que ofrece la Cooperativa a nivel de servicios, de impacto social, de indicadores económicos alcanzados, de testimonios de Asociados contando sus historias de éxito.



Y conocer esa experiencia como Asociado de la Cooperativa, fue un tema relevante en nuestra gestión. Por tal motivo, se realizaron encuestas de evaluación del servicio, 2 con Asociados activos y 2 con exasociados, donde obtuvimos una importante retroalimentación sobre los puntos a mejorar en atención, infraestructura, servicios tecnológicos, condiciones de crédito y devolución de capital. También fue muy reconfortante encontrarnos con palabras de aliento y felicitación por el trabajo realizado, recomendando la afiliación. Un punto importantísimo, es que todos estos insumos se convirtieron en planes de acción que hemos venido implementando y que aún en el 2020 otros se irán concretando. Nuestra intención es seguir creciendo y consolidándonos como la opción financiera preferida de la familia Dos Pinos, por el buen servicio, cercanía y confianza.

Nuestro 64 aniversario lo celebramos con los compañeros de la Planta de Ciudad Quesada, con una oficina renovada. También hicimos un regalo especial a los Asociados de mayor antigüedad en afiliación, quienes han permanecido a través de los años apoyando nuestra gestión.



A nivel de comunicación, las principales herramientas son correos electrónicos, mensajería SMS, publicaciones en redes sociales, nuestro servicio de pantalla en Oficinas (que continuaremos ampliando durante el 2020), distribución de brochure y afiches, lo cual se complementa con las visitas a las áreas. Además procedimos a enviar de forma semestral un informe de acciones, pues la transparencia es parte de la vida de la Cooperativa, con lo cual informamos a los Delegados del avance del periodo.

Participamos en el año de importantes eventos organizados por Dos Pinos, que representan oportunidades para compartir con nuestros amigos en un ambiente diferente y en el cual podemos informar de nuestros servicios. Entre las principales actividades destacamos los Congresos organizados por el Comité de Educación y Bienestar Social (CEBS), tanto para trabajadores como productores de leche; de la carrera de atletismo para celebrar el aniversario de la empresa; fuimos patrocinadores del equipo de atletismo que representó a Dos Pinos en la carrera de relevos San José – Puntarenas; nos hicimos presentes en la Reunión Regional que convoca a los Asociados de todas las zonas del país y el congreso de Fuerza de Ventas.



Tenemos claro que debemos continuar implementando estrategias diferenciadoras que mejoren la imagen y la tecnología al servicio del Asociado, por eso el año 2019 será recordado como un AÑO DE GRANDES DECISIONES, en búsqueda permanente de la sostenibilidad.

### 6.3) Informe Desarrollo Humano

Desarrollo Humano en COOPEAMISTAD ha venido transformándose, tratando de crear una unidad que colabore con la Gerencia en temas de Cultura, Clima y Evaluación del Desempeño, además de administrar los procesos formativos y temas relacionados a la administración de los salarios en coordinación con el Comité de Remuneraciones donde el Consejo de Administración tiene sus representantes.

El año que terminó fue muy estable en materia de rotación. El personal total es de 41 personas distribuidos entre 24 mujeres y 17 hombres.



Se robusteció el departamento de Tecnologías de Información, pues el negocio de la intermediación financiera se ha vuelto más digital que presencial, por lo tanto, era necesario fortalecer los temas de comunicaciones, redes y uso de otras herramientas para la administración de los datos de forma segura y proporcionando accesibilidad. Además de forma temporal se contrató una persona para administrar los archivos generales de la institución en especial expedientes de crédito y de afiliación, los cuales son solicitados continuamente por la Superintendencia.

Dentro del periodo se realizaron al menos 10 actividades formativas, entre ellas se capacitó al 100% del personal del departamento de Negocios en Servicio al Cliente, igualmente en temas sobre el Cumplimiento de la Ley 8204 de Lavado de Activos; además con la implementación de las normas NIIF de Información Financiera, el departamento de Contabilidad participó en un taller.

Algo muy relevante es que todo el personal de la Cooperativa participó en dos talleres de cultura: el primero sobre la necesidad de entender la organización, los Asociados y lo que esperan de la empresa, y el segundo sobre esquemas de servicio, el conocimiento de las personalidades y como ellas actúan ante el diario vivir; dos talleres que dieron como resultado una mejor integración y un

mejor enfoque hacia el Asociado. Se tomó como lema **YO SOY PARTE DEL SERVICIO**, lo que permite que todos se conecten pues el servicio no es solo de las áreas al público.



A raíz de las nuevas herramientas el personal vinculado al área de Banca Electrónica se formó en temas asociados a Créditos y Débitos directos en la plataforma SINPE del Banco Central de Costa Rica (BCCR).



Para el periodo siguiente continuaremos en conjunto con el Consejo de Administración robusteciendo los temas de servicios, la integración y la capacitación, enfocada a las necesidades de la empresa.



# **AUDITORIA INTERNA**

# Sección C. AUDITORIA INTERNA

## 7) INFORME AUDITORIA INTERNA

El plan de trabajo de la Auditoría Interna de COOPEAMISTAD para el año 2019, se desarrolló en concordancia con los lineamientos generales que deben observar las auditorías internas de las entidades sujetas a la fiscalización de la SUGEF. El plan se enfocó en verificar el cumplimiento de la normativa regulatoria vigente y la generación de una cultura de control interno en la Cooperativa, la cual tienda a minimizar las exposiciones a los riesgos.

Se desarrollaron tareas como la revisión mensual de los estados financieros, información financiera mensual para el BCCR, refrendo de estados financieros trimestrales a la SUGEF, desarrollo de nuevas guías de auditoría, revisión cálculo excedentes del periodo 2018, elaboración plan de trabajo 2020, informes trimestrales al Comité de Auditoría y Consejo de Administración, seguimiento a las observaciones de los auditores externos, seguimiento a las observaciones de todos los informes elaborados por la Auditoría Interna durante el periodo 2018, atención de requerimientos del Comité de Vigilancia, Consejo de Administración y Comité de Auditoría y valoración de la gestión del CEBS de COOPEAMISTAD.

Dentro de las Auditorías operativas realizadas durante el periodo 2019 se ejecutaron las revisiones de las áreas de Tesorería, Financiera, Desarrollo Humano, Tecnología de Información (cumplimiento normativo SUGEF 14-17) y Unidad de Riesgos (verificación del acuerdo SUGEF 23-17 mercado, tasas y tipo de cambio).

Adicionalmente, se realizaron actividades especiales que no estaban programados en el plan de trabajo como lo fue el registro y conciliación de las inversiones, liquidación de ex asociados, pago de viáticos, diferencial cambiario, cobro de servicios públicos y revisión de los créditos de Banca para el Desarrollo.

El cumplimiento del plan de trabajo del 2019 fue de un 97% quedando pendiente algunas tareas que se programaron para el periodo 2020.

Durante el periodo 2019 la Auditoría Interna realizó un total de 46 informes, siendo cada uno analizado y discutido con el Comité de Auditoría. Se realizaron un total de 491 observaciones, siendo atendidas un total de 440, lo que representa un 90% de atención; por lo que quedaron 51 observaciones pendientes, a las que se les dará el debido seguimiento para su atención durante el periodo 2020.

La Auditoría Interna tiene participación en las sesiones del Consejo de Administración, Comité de Auditoría, Comité de Riesgos, Comité de Tecnología de Información y Comité de Cumplimiento; su participación es con derecho a voz, pero no a voto.

Para el periodo 2020 la Auditoría Interna se enfocará en darle un seguimiento prioritario a las áreas de mayor relevancia, con la finalidad de buscar factores que mitiguen los elementos disparadores del riesgo; así como también, a continuar con la valoración del cumplimiento normativo regulatorio y mantener una cultura de control interno en la Cooperativa.



ESTADOS  
FINANCIEROS

**Coopeamistad, R.L.**  
**BALANCE GENERAL**  
**Al 31 de diciembre del 2018 y 2019**  
**(en colones sin céntimos)**

	<b>Diciembre 2018</b>	<b>Diciembre 2019</b>
<b>ACTIVOS</b>		
<b>Disponibilidades</b>	<b>518.894.125</b>	<b>556.897.184</b>
Efectivo	65.901.943	55.173.041
Depósitos a la Vista BCCR	236.013.182	
Dep. a la vista entid. financieras país	452.992.182	265.710.960
<b>Inversiones</b>	<b>3.723.902.150</b>	<b>4.018.535.610</b>
Inversiones en valores negociables	0	2.090.832.772
Inversiones en valores disponibles para la venta	3.610.201.095	1.819.252.511
Inversiones en valores restringidos	62.101.073	73.079.632
Productos por cobrar por inversiones	51.599.982	35.370.695
<b>Cartera de Créditos</b>	<b>26.809.556.036</b>	<b>25.209.960.680</b>
Créditos vigentes	5.987.478.001	5.714.896.390
Créditos vencidos	2.508.057.193	2.887.133.639
Créditos en cobro judicial	320.615.889	334.952.513
Cartera de crédito restringida	18.374.945.712	16.670.019.039
Productos por cobrar cartera de crédito	90.671.029	101.560.130
(Estimación para cartera de crédito)	-472.211.788	-498.601.030
<b>Otras Cuentas por Cobrar</b>	<b>234.503.996</b>	<b>29.757.885</b>
Cuentas por cobrar partes relacionadas	3.676.696	2.584.029
Cuentas por cobrar diversas	230.827.300	18.686.426
Cuentas por cobrar	0	8.487.430
<b>Bienes Realizables</b>	<b>132.367.139</b>	<b>10.666.588</b>
Bienes realizables	193.547.156	39.004.224
(Estimación bienes realizables)	-61.180.017	-28.337.635
<b>Inversiones Permanentes</b>	<b>32.230.460</b>	<b>40.568.054</b>
Participación en otras empresas	32.230.460	40.568.054
<b>Bienes de Uso</b>	<b>63.677.144</b>	<b>89.394.543</b>
Equipo y mobiliario	92.180.976	81.235.697
Equipo de computación	116.923.482	69.013.866
Vehículos	12.273.975	41.574.819
(Depreciación acumulada bienes de uso)	-157.701.288	-102.429.839
<b>Otros Activos</b>	<b>371.556.983</b>	<b>544.304.753</b>
Gastos pagados por anticipado	275.039.641	342.205.273
Cargos diferidos	0	103.922.882
Bienes diversos	24.421.935	16.389.117
<b>Activos Intangibles</b>	<b>72.095.408</b>	<b>81.787.480</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>31.886.688.031</b>	<b>30.500.085.297</b>

→Continúa

## PASIVOS Y PATRIMONIO

### PASIVOS

<b>Obligaciones con el PÚblico</b>	<b>7.248.599.744</b>	<b>7.763.349.585</b>
Captaciones a la vista	1.372.712.489	1.171.335.010
Otras captaciones a la vista	1.041.680	408.144
Captaciones a plazo	5.756.577.665	6.440.755.332
Cargos financieros por pagar	118.267.909	150.851.100
<b>Otras Obligaciones Financieras</b>	<b>18.185.058.596</b>	<b>16.108.426.054</b>
Obligaciones con entidades financieras a plazo	13.931.566.557	12.197.260.639
Obligaciones entidades no financieras	4.201.222.480	3.856.912.912
Cargos financieros por pagar	52.269.559	54.252.504
<b>Cuentas por pagar y Provisiones</b>	<b>592.173.028</b>	<b>654.252.922</b>
Cuentas por pagar diversas	550.973.055	616.463.830
Provisiones	41.199.973	37.789.092
<b>Otros Pasivos</b>	<b>4.984.933</b>	<b>75.704.703</b>
Ingresos diferidos	4.984.933	75.704.703
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>26.030.816.301</b>	<b>24.601.733.264</b>

### PATRIMONIO

<b>Capital Social</b>	<b>5.024.934.999</b>	<b>5.026.790.038</b>
Capital Pagado	5.024.934.999	5.026.790.038
<b>Ajustes al Patrimonio</b>	<b>-10.626.332</b>	<b>9.666.940</b>
Ajuste cambio valor de las inversiones	-10.626.332	9.666.940
<b>Reservas Patrimoniales</b>	<b>410.351.999</b>	<b>457.016.782</b>
Reserva legal, educación, bienestar	408.073.900	451.195.007
Otras reservas obligatorias	2.278.098	5.821.776
<b>Excedente del Periodo</b>	<b>431.211.065</b>	<b>404.878.272</b>
Excedente del Periodo después de coops	431.211.065	404.878.272
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>5.855.871.730</b>	<b>5.898.352.032</b>
<b>TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO</b>	<b>31.886.688.031</b>	<b>30.500.085.297</b>

**Coopeamistad, R.L.**  
**Estado de Resultados**  
**Al 31 de diciembre del 2018 y 2019**  
**(en colones sin céntimos)**

	<b>Diciembre 2018</b>	<b>Diciembre 2019</b>
Ingresos por disponibilidades	19.670.444	14.092.633
Ingresos por inversiones	143.868.881	278.765.936
Ingresos por cartera de crédito	3.383.790.420	3.441.237.546
Ingresos por diferencia de cambio	30.008.104	69.997.495
Otros Ingresos financieros	81.453.080	24.723.505
<b>Total Ingresos Financieros</b>	<b>3.658.790.929</b>	<b>3.828.817.114</b>
Gastos financieros por obligaciones con el público	561.035.983	674.951.361
Gastos financieros por obligaciones con entidades	1.431.995.001	1.328.379.550
Gastos financieros por cuentas por pagar	3.893.144	4.030.810
Gastos por diferencias de cambio	25.289.930	80.261.724
Otros gastos financieros	102.191.478	98.429.668
<b>Total Gastos Financieros</b>	<b>2.124.405.536</b>	<b>2.186.053.113</b>
<b>Excedente Financiero Bruto</b>	<b>1.534.385.393</b>	<b>1.642.764.001</b>
Ingresos por recuperación activos financieros	55.384.580	10.870.163
Gastos por incobrabilidad	211.134.909	225.988.175
<b>Excedente Financiero Neto</b>	<b>1.378.635.064</b>	<b>1.427.645.989</b>
Ingresos Operativos Diversos	140.534.098	94.422.050
Gastos Operativos Diversos	186.369.924	222.546.660
<b>Excedente Operativo Bruto</b>	<b>1.332.799.238</b>	<b>1.299.521.379</b>
Gastos de personal	683.714.185	665.349.762
Gastos por servicios externos	38.499.213	59.586.183
Gastos de movilidad y comunicaciones	18.594.271	29.805.982
Gastos de infraestructura	32.423.514	29.831.531
Gastos generales	108.038.145	90.991.615
<b>Gastos de Administración</b>	<b>881.269.328</b>	<b>875.565.073</b>
<b>Exc. Operativo antes de Participaciones</b>	<b>451.529.910</b>	<b>423.956.306</b>
Participación sobre el Excedente	20.318.846	19.078.034
<b>Excedente del Periodo</b>	<b>431.211.064</b>	<b>404.878.272</b>

# **INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO**

# Sección E. INFORME GOBIERNO CORPORATIVO

## 10) INFORMES DE COMITES

### 10.1) Comité de Auditoría

Integrantes (con voz y voto):

Rafael Calvo Morera	Consejo de Administración-Coordinador
Virgilio Solís Alfaro	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:** Para la realización de la auditoría externa del periodo 2019 se invitó a 5 despachos de contadores públicos a participar en el proceso de selección, eligiendo al Despacho Díaz Zeledón & Asociados. El proceso conllevó el verificar el cumplimiento de requisitos e idoneidad de los despachos elegibles conforme lo establece la normativa regulatoria de la SUGEF.

El Despacho Díaz Zeledón & Asociados 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. Durante el periodo 2019, se encargó de realizar 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.

- **Auditoría Interna:** Durante el periodo 2019 la Auditoría Interna realizó un total de 46 informes los cuales fueron de conocimiento y discusión por parte de los miembros del Comité de Auditoría. Los estudios realizados se enfocaron en la verificación del cumplimiento normativo regulatorio que ha establecido la SUGEF; así como también, en el seguimiento y atención de las observaciones que se señalaron en cada uno de los informes.

La Auditoría Interna ha ido estableciendo una cultura de control interno en la Cooperativa, con la finalidad de mitigar los riesgos del entorno financiero a que está sujeta esta entidad.

- **Otras labores realizadas:** Durante el periodo 2019 el Comité de Auditoría se reunió un total de 8 veces. Durante la gestión realizada se conoció, aprobó y dio seguimiento al plan de trabajo de la Auditoría Interna, se analizaron las observaciones que se comunicaron en los informes de Auditoría, se motivó la generación de una cultura de control interno en el personal de la Cooperativa, se dio seguimiento a la atención oportuna de las observaciones, se mejoró los procesos de control interno en la Cooperativa, se supervisó e interactuó con el auditor interno y el auditor externo, se vigiló que la Gerencia General tomara las acciones correctivas necesarias en el momento oportuno para hacer frente a las debilidades de control, el cumplimiento de las políticas, leyes y reglamentos, así como otras situaciones identificadas por los auditores y el supervisor. Asimismo, se revisó y trasladó al Consejo de Administración los estados financieros anuales auditados, los informes complementarios, las comunicaciones del auditor externo y demás informes de auditoría externa e interna.

#### **Perspectiva para el año 2020:**

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).
- 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.
- Motivar el desarrollo de una cultura de control interno en COOPEAMISTAD considerando el

conjunto de valores, costumbres, políticas y procedimientos y el comportamiento utilizado tanto institucionalmente como el de las personas que aquí laboran. Esto hará que nuestra Cooperativa mantenga las condiciones óptimas y necesarias para fomentar la ejecución de actividades que resulten en una adecuada gestión de los riesgos institucionales y de un Gobierno Corporativo robusto que le brindará a nuestros Asociados mayor confianza y seguridad.

## 10.2) Comité de Riesgos

Integrantes (con voz y voto):

Gerardo Sanabria Piretti	<b>Consejo de Administración-Coordinador</b>
Juan Pablo Mora Quirós	<b>Consejo de Administración</b>
Berny Calderón Fonseca	<b>Gerente General</b>
Yogeydi Vargas Vargas	<b>Jefe de la Unidad de Riesgos</b>
John Orozco Castillo	<b>Miembro Externo</b>
Johnny Salazar Quesada	<b>Auditor Interno (solo con voz)</b>

Nota:

El señor Walter Zúñiga Ceciliano miembro del Consejo de Administración, se retira del Comité de Riesgos, a partir del 27 de setiembre del 2019.

### Importancia y funciones del Comité de Riesgos:

El Comité de Riesgos es un cuerpo colegiado, creado mediante acuerdo N.º 2499 del 25 de mayo del 2006, que responde directamente al Consejo de Administración. Su importancia estriba en la asesoría técnica que le brinda al Consejo de Administración en temas relacionados con la gestión de riesgos. Se realizaron 6 sesiones durante el periodo 2019.

### Principales actividades del periodo:

La participación del Comité de Riesgos, durante el año 2019, se puede resumir en los siguientes apartados:

- **Reestructuración de la gestión de riesgos:** Considerando las líneas de negocio significativas y la realidad de la entidad, se realizó una priorización de los diferentes riesgos a los que está expuesta la Cooperativa y se replantearon los indicadores de medición de cada uno de ellos. Así mismo se recomendó un nivel de tolerancia al riesgo para la entidad. Esta labor se materializó a través de la herramienta denominada Dashboard, la cual muestra el resultado mensual de la gestión de riesgos de manera más amena.
- **Incorporación de nuevo modelo para riesgo de crédito:** Considerando que el riesgo de crédito es el principal riesgo para la Cooperativa, se desarrolló un modelo de análisis de estrés de capacidad de pago que permite determinar su impacto en las estimaciones.

- **Riesgo operativo:** Se continúa dedicando esfuerzos a fomentar la acumulación de datos para el desarrollo posterior de modelos de medición de riesgo operativo.
- **Apetito al riesgo:** Se realizó una propuesta de declaratoria del apetito al riesgo, teniendo como base el plan estratégico de la entidad. A dicha declaratoria se le realizaron seguimientos periódicos con el objetivo de validar su cumplimiento y tomar las correctivas pertinentes para lograr mantenerse dentro del nivel de riesgo permitido.
- **Informes periódicos:** Se conocieron los informes mensuales de la Unidad de Riesgos más frecuentemente.
- **Visita de SUGEF:** Al ser COOPEAMISTAD una entidad regulada, su supervisor (SUGEF) puede ejecutar revisiones en el momento que así lo disponga; siendo así que en este periodo se inició un proceso de supervisión el cual no ha sido finiquitado.
- **Atención de las recomendaciones de la auditoría externa de riesgos:** Como parte del proceso de mejora continua, se trabajó en la atención de las recomendaciones de la Auditoría Externa de riesgos.

#### **Perspectiva para el año 2020:**

Para el próximo periodo se espera continuar fortaleciendo el desarrollo de la cultura de riesgos, donde la gestión de los riesgos sea parte de la operativa diaria de la entidad y aplicada por todos los colaboradores.

#### **10.3) Comité de Cumplimiento**

COOPEAMISTAD, como sujeto fiscalizado mantiene el nombramiento de un órgano de apoyo y vigilancia a la labor de la oficialía de cumplimiento, establecido de forma permanente y nombrado por acuerdo del Consejo de Administración.

Integrantes (con voz y voto):

Warner Ávila Villalobos	Consejo de Administración-Coordinador
Juan Pablo Mora Quirós	Consejo de Administración
Bibiana Rojas Umaña	Consejo de Administración
Berny Calderón Fonseca	Gerente General
Carolina Quirós Goñi	Directora de Negocios
Ana Eugenia González Rodríguez	Oficial de Cumplimiento
Diana Oviedo Morales	Oficial de Cumplimiento Adjunto
Johnny Salazar Quesada	Auditor Interno (solo con voz)

## **Funcionamiento:**

Las funciones específicas del Comité de Cumplimiento se encuentran definidas en el artículo 33 del Acuerdo SUGE 12-10, "Normativa para el cumplimiento de la Ley 8204".

## **Principales actividades del periodo:**

### **Reuniones**

Durante el periodo 2019 el Comité de Cumplimiento sesionó con una periodicidad trimestral, según el siguiente cronograma:

<b>Sesión N°.</b>	<b>Fecha</b>
57	18 de marzo
58	17 de junio
59	23 de setiembre
60	16 de diciembre

## **Gestión de Riesgos**

La Unidad de Cumplimiento debe velar por el cumplimiento de la Ley No. 7786, "Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo" y todas sus reformas.

Lo que conlleva un monitoreo permanente de las transacciones y alertas, para identificar o descartar posibles operaciones inusuales o sospechosas.

El adoptar la Política Conozca a su Cliente y el realizar una debida diligencia en el conocimiento del Asociado, le permite a la Cooperativa brindar seguridad y generar confianza. De allí la importancia de adoptar una cultura preventiva para la gestión del riesgo de legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo. Donde el Asociado juega un papel de vital importancia al mantener su información actualizada y declarar y documentar el origen de sus fondos cuando se requiera.

La Cooperativa realiza esfuerzos importantes para mantener capacitado a su personal y directores en materia de prevención y control de la legitimación de capitales, con la finalidad de conocer y cumplir con la normativa vigente.

Al cierre del 2019, el 100% de la base asociativa se clasifica Riesgo bajo y el 96% mantiene la información y documentos actualizados.

Durante el 2019 el Comité de Cumplimiento veló por el cumplimiento normativo y apoyó la gestión de la oficialía de cumplimiento de conformidad con la normativa y legislación vigentes.

## Perspectiva para el año 2020:

Costa Rica se prepara para la próxima evaluación del Grupo de Acción Financiera Internacional para Latinoamérica (GAFILAT) durante el 2020. Como resultado de ese proceso se emite un informe con las debilidades que pueda tener el país para el combate y la prevención de la legitimación de capitales.

Las posibles recomendaciones conlleven exigencias cada vez más rigurosas para evitar que Costa Rica sea catalogada como país no cooperante. El Gobierno por medio de la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF) del Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD) traslada a las entidades financieras la ejecución de las demandas. Y el ente Regulador (SUGE), supervisa el cumplimiento. Por tanto, COOPEAMISTAD, debe contar con los recursos necesarios para cumplir con las exigencias y las modificaciones normativas a fin de contribuir al control y la prevención de la legitimación de capitales y el financiamiento del terrorismo.

## 10.4) Comité Tecnologías de Información

Virgilio Solís Alfaro	Coordinador - Consejo de Administración
Warner Avila Villalobos	Consejo de Administración
Rafael Calvo Morera	Consejo de Administración
Berny Calderón Fonseca	Gerente General
Yogeydi Vargas Vargas	Jefe de Unidad de Riesgos
José David Hidalgo Vargas	Jefe Tecnologías de Información
Representante del Comité de Vigilancia	(solo con voz)
Lance Pérez Fernández	Asistente Tecnologías de Información (solo con voz)
Johnny Salazar Quesada	Auditor Interno (solo con voz)

### Importancia y funciones:

De conformidad al Acuerdo SUGE 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, aprobó el Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información, Acuerdo SUGE 14-17, permite la continuidad del Comité de Tecnologías de Información (origen data de Acuerdo SUGE 1409), 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:**

Una de las labores más importantes del Comité de Tecnologías de Información (T.I.) es el seguimiento a la implementación del Plan Operativo propuesto por el Departamento de T.I. y la Administración, con el objeto de que todas las metas planteadas sean alcanzadas y brindó apoyo en la ejecución de las mismas. Al mismo tiempo 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 TI (MGTI), que presenta los procesos de COBIT 5 que colaboran o ayudan a la Cooperativa a alcanzar sus objetivos plasmados en su Plan Estratégico, logrando esa alineación que genera gran valor.

Además durante el periodo se contrató al Despacho BSolutions Group, que está realizando la auditoría basada en la norma 14-17 de SUGEF, cuyo resultado final culminará en el 2020.

Por último se realizaron 5 sesiones del Comité de Tecnologías de Información en el 2019.

### **10.5) Otros Comités**

Existen dos Comités adicionales que suman al Consejo de Administración en áreas específicas de la organización interna de la Cooperativa, estos son:

**Comité de Nominaciones:** encargado de gestionar el proceso de elección de Directores para ocupar puestos en el Consejo de Administración, Comité de Vigilancia y Comité de Educación y Bienestar Social. Este proceso se realiza en vísperas de la Asamblea de Delegados y verifica que los candidatos cumplan con los requisitos de idoneidad señalados en el Código de Gobierno Corporativo.

**Comité de Remuneraciones:** en conjunto con la Administración evalúa los temas referentes a la gestión de Capital Humano en COOPEAMISTAD en términos de políticas, procedimientos, capacitación y compensación.



# **COMITES NOMBRADOS POR ASAMBLEA**

## Comité de Educación y Bienestar Social COOPEAMISTAD



**De izquierda a derecha:**

Juan José Miranda Phillips, Secretario.

Jacqueline Elizondo Hidalgo, Vocal.

Mónica Soto Madrigal, Presidente.

Irene Brenes Quirós, Suplente.

# INFORME COMITE DE EDUCACION Y BIENESTAR SOCIAL

El Comité de Educación y Bienestar Social durante el periodo 2019, 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 2019:

## 1. RESERVA DE EDUCACION

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

Reserva Educación		
Cuentas	Presupuesto	Total Ejecutado
Becas Estudiantiles	₡3.594.046,00	₡3.594.046,18
Servicios Administrativos	₡720.000,00	₡720.000,00
Publicidad Educativa	₡850.000,00	₡279.616,25
Formación Cooperativa	₡500.000,00	-
Capacitaciones	₡4.608.259,00	₡1.420.632,00
	<b>₡10.272.305,00</b>	<b>₡6.014.294,43</b>

### 1.1. 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** de las cuales **24 Ordinarias** y **12 Extraordinarias** para tomar decisiones y ejecutar el plan de trabajo durante este periodo.

### 1.2. CAPACITACION

Para este periodo se procedió a apoyar en capacitaciones. En este rubro se colaboró con lo que fue las inducciones de Capital Humano en coordinación con la Administración, así como el pago de compra de lapiceros para las capacitaciones que se dan a los nuevos ingresos de Dos Pinos, y se acordó el apoyo económico en la capacitación al personal de la administración de COOPEAMISTAD en el curso Fase Uno y Dos Cultura Proactiva.

En este rubro de Capacitación se desembolsó el monto de **₡1.420.632,00**



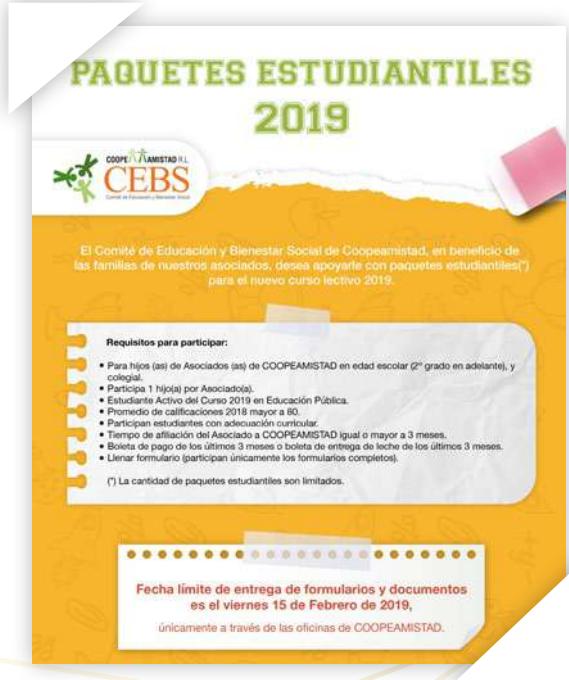
### 1.3. FORMACION COOPERATIVA

Para este año 2019, debido a que no se presentó una solicitud para la realización de actividades alusivas a la Semana Cooperativa, no se ejecutó el monto de esta cuenta.

### 1.4. PUBLICIDAD EDUCATIVA

En este rubro se utilizaron ₩203.000 para la confección de afiches y 2.000 mil volantes para Becas Estudiantiles (paquetes escolares). Y se tomaron \$125 (al tipo de cambio del día) para la confección de los flyers para promocionar dicha actividad.

En este rubro de incentivo estudiantil se desembolsó el monto de **₡279.616,25**



## 1.5. INCENTIVO ESTUDIANTIL

Se apoyó económicamente a **130 hijos de Asociados**, que participaron en el programa de “Incentivo Estudiantil 2019” (paquetes estudiantiles), como reconocimiento al esfuerzo y dedicación en los estudios, en el **curso lectivo del 2018**.



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 **₡3.594.046,18**

## 2. RESERVA DE BIENESTAR

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

Reserva Bienestar Social		
Cuentas	Presupuesto	Total Ejecutado
Responsabilidad Social	₡1.372.663,00	-
Ayudas Económicas Especiales	₡13.500.000,00	₡19.074.177,00
Fallecimiento	₡9.000.000,00	₡5.200.000,00
Actividades Deportivas	₡1.000.000,00	₡935.000,00
Actividades Culturales	₡1.000.000,00	-
	<b>₡25.872.663,00</b>	<b>₡25.209.177,00</b>

## 2.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL

En este rubro de responsabilidad social para el año 2019 no se ejecutó, sin embargo, se utilizó para poder suplir las necesidades de las cuentas de Ayudas Económicas Especiales.

## 2.2. ACTIVIDADES DEPORTIVAS

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

- Traslado en bus de 50 personas del equipo de fútbol y sus familias, de la Sucursal de Guápile.
- Patrocinio para cuerpos técnicos y administrativos equipo de fútbol.
- Se aportó a la Selección de Dos Pinos artículos deportivos.
- Se aportó el costo de la inscripción a los Asociados que participaron en la Carrera de la Leche 2019.

En este rubro de actividades deportivas se desembolsó el monto de **₡935.000,00**.



## 2.3 ACTIVIDADES CULTURALES

Para este año 2019, debido a que no se presentó una solicitud para la realización de actividades culturales, no se ejecutó el monto de esta cuenta.

## 2.4 FALLECIMIENTOS

Este programa se creó para cubrir parte de los gastos fúnebres por el fallecimiento de los seres queridos de nuestros Asociados, en este periodo se brindaron **26 ayudas**.

En este rubro de fallecimientos se desembolsó el monto de **₡5.200.000,00**

## 2.5 AYUDAS ECONOMICAS 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 **130 ayudas a los Asociados** (tomando en cuenta que para este año, el presupuesto que se nos consignó fue inferior al año anterior.)

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 **₡19.074.177,00**

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 colaboradores y Organos Directivos 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.

Dagoberto Ampié Fallas, Secretario.

Luis Carlos Calderón Fallas, Suplente.





📞 **Central Telefónica:** 4000-2915 • 2437-3180  
✉️ **Correo:** consultas@coopeamistadrl.com  
🌐 **Web:** www.coopeamistadrl.com

Nuestros Puntos de Venta: Barrio Luján, Ciudad Quesada  
(Almacén y Planta), Coyol, Gallito y Zarcero

