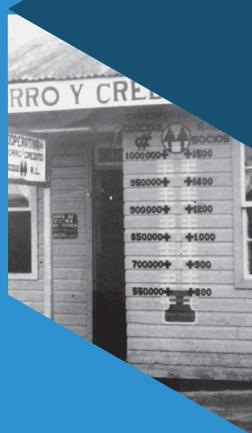




50 años



► Informe de LABORES | 2014

XLVI ASAMBLEA ANUAL
ORDINARIA DE DELEGADOS 2014

RECONOCIMIENTO HONORÍFICO A ASOCIADOS FUNDADORES Y A EX -GERENTES

► XLVI Asamblea Anual Ordinaria de Delegados 2014

Reconocimiento Honorífico a Asociados Fundadores y a Exgerentes de Coocique R.L.

Visión

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

Misión

Contribuir con el bienestar económico y social de nuestros asociados.



Hace 50 años un grupo de emprendedores, conformado por gente humilde y trabajadora dijo “SÍ” a crear lo que hoy es un motor de desarrollo nacional y el hecho de haber tenido solo cinco Gerentes en este lapso, demuestra permanencia, estabilidad, pasión y entrega.

► RECONOCIMIENTO HONORÍFICO A ASOCIADOS FUNDADORES Y A EX GERENTES

HONOR A QUIEN HONOR MERECE

Asociados Fundadores, según se desprende del Acta Constitutiva:

Francisco Ugalde Rodríguez
Asdrúbal Álvarez González
Manuel Salas Ledezma
Emilio Vargas González
Edgar Víquez Barrantes
Carmen Ugalde Castro
Bruno Quesada Ulate
Zulema Chaves Cruz
María del Carmen González López
Enio Hidalgo Alfaro
Virginia Chaves Cruz
Rosario Rodríguez González
Jose Rafael Solano Solís
Niubas Saborío Barboza
Adrián Cordero Vargas
Francisco Marín Rojas
Eladio Cubillo Rodríguez
Casimiro Kolaski
Magdalena Solano Murillo
Filomena González López
Enid Esquivel Salas
Edvin Alpizar Rodríguez
Víctor Luis Murillo Cordero

María del Carmen Rodríguez Chaves
Thelma Gamboa Altamirano
Zoila Rosa Vargas Benavidez
Cecilia Esquivel de González
Elías Gamboa Sánchez
Adalberto Hidalgo Quirós
Ralfh Miller Cruzan
Carlos Bonilla Campos
Berta Sancho de Castro
Fanny Vásquez Sancho
Manuel Chaves Salas
Bolivia Chaves Cruz
Luis Piedra Rojas
Jose Joaquín Morales Sánchez
Arturo Alfaro Rojas
Gilberth Ugalde Ballestero
Rose Mary Vargas Picado
Aydee Vargas Mora
Paula Murillo Solís
Rafaelita Castro Carvajal
Berta Altamirano Castro
Jorge Morales Sánchez
Olmán Esquivel Salas

Ex Gerentes:
Bruno Quesada Ulate
Ralph Miller Cruzan
Rafael Ángel Rojas Alvarado
María Magdalena Rojas Figueredo



► Contenido

07 Informe Consejo de Administración

11 Informe Financiero

25 Informe Social

46 Informe de Gestión

65 Informe Comité de Vigilancia

72 Informe Comité de Educación y Bienestar Social

78 Informe Tribunal Electoral

82 Opinión y Estados Financieros Auditados



Coocique

AHORRO Y CRÉDITO

50 años



► INFORME

Consejo de Administración y Gerencia General

José Joaquín Hernández R. - Presidente,
Gerardo Jiménez C. - Vicepresidente,
Juan Félix Acuña B. - Secretario,
Iliana González C. - Vocal I,
Jorge Mario Elizondo S. - Vocal II,
Raúl Salas G. - Suplente I,
Luz Marina Miranda J. - Suplente II.

► Informe Consejo de Administración y Gerencia General

El año 2014 fue un año especialmente complejo, ya que arrancamos con volatilidad del tipo de cambio que impactó, de acuerdo con la posición en dólares que se tuviese, cambio de gobierno que genera incertidumbre y con nuevas normas de supervisión bancaria que tienden a restringir la liquidez y a evaluar con mayor profundidad el riesgo en todas las acciones a tomar por la organización, principalmente en el tema crediticio. Este fue un año donde la aplicación de eficientes estrategias comerciales fueron necesarias para mejorar los índices de crecimiento de la cartera, que sin duda alguna es el motor que genera más ingresos y más capital a la cooperativa, el año será recordado por las acciones estratégicas, oportunas y por las decisiones tomadas. Ha sido un año de mucho trabajo y del traslado de algunas oficinas a centros de población mucho más grandes para diluir mejor los costos, pues los puntos de servicio están siendo permanentemente monitoreados.

Las normas emitidas por el BCCR son de acatamiento obligatorio y exigen invertir en personal adicional y más calificado para poder cumplir con los requerimientos, a realizar inversiones en tecnología, en materia de riesgo y cumplimiento, en hacer más estimaciones contables incluyendo las que provienen de contagios de carteras y en general a ajustar los procesos en todos sus extremos, según lo indicado por el supervisor, a pesar de todo eso **Cooquite** es hoy más grande, tiene más asociados, sus carteras mostraron gran crecimiento, su nivel de confianza subió, sus balances financieros y sociales son muy positivos y se ayudó a muchos asociados a salir adelante con sus compromisos crediticios.

Se concluyó la absorción de Coopeorotina, se realizó una modernización en su edificio principal. Gracias a nuestros indicadores logramos financiamientos nacionales e internacionales, se mejoró la página transaccional y se lanzó la aplicación para teléfonos inteligentes, la planificación dio resultados, nos expandimos, realizamos inversiones en seguridad y hoy contamos con una mejor estrategia financiera y comercial, sin olvidarnos del asociado que está como primer pilar.

Al celebrar nuestro 50 Aniversario, nos sentimos muy satisfechos por la labor realizada, pues el camino hacia un crecimiento continuo, está trazado.

Las buenas decisiones y políticas tomadas por la dirigencia, así como la mística de los colaboradores reflejada en su trabajo diario y el buen servicio, nos permitieron un

buen crecimiento, aumento en nuevos asociados y más asociados activos, eficiencia en el otorgamiento de subsidios y trámites de Bonos de Vivienda, abrimos camino en la península de Nicoya con una oficina de crédito que está obteniendo excelentes niveles de crecimiento.

Coocique alcanzó las metas, logró realizar con éxito 21 Asambleas Regionales, dos Pre Asambleas, una Asamblea Anual, 4 capacitaciones con Delegados, varias capacitaciones al personal y a los Comités Auxiliares de Apoyo. Los cuadros gerenciales y los Comités demostraron capacidad para asumir retos nuevos, para atender las exigencias del mercado, del supervisor y salir adelante con las tareas asignadas.

Un reconocimiento especial para todos los dirigentes y colaboradores por asumir el papel que les corresponde, tomar las decisiones necesarias, oportunas y valientes para mantener la empresa por la senda del éxito. La cantidad de acciones es muy grande y cada una de ellas buscó lo mejor para todos, el acompañamiento del Consejo de Administración a la Gerencia y su equipo financiero y administrativo fue fundamental para lograr los resultados obtenidos.

El trabajo en equipo y la visión compartida de todos deparó buenos resultados y un mejoramiento en muchos aspectos de gestión, hoy podemos decir que Coocique es mejor, más eficiente y procura como es tradicional, dar un servicio de calidad a todos los asociados.



Sesión de trabajo.

Ing. José Joaquín Hernández Rojas
PRESIDENTE CONSEJO DE
ADMINISTRACIÓN

Lic. Berny Calderón Fonseca, MBA
GERENTE GENERAL



Coocisque AHORRO Y CRÉDITO

50 años



▶ INFORME Anual de Labores 2014

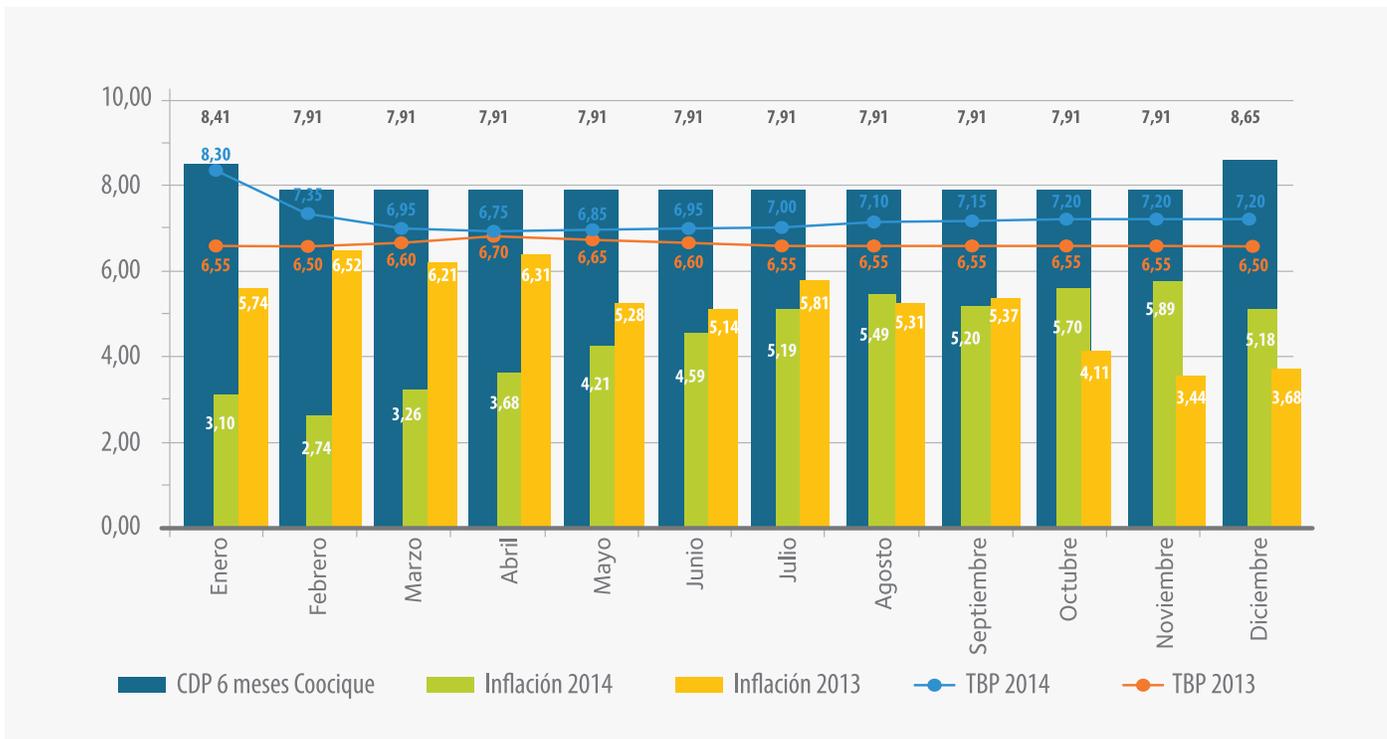
Atrás de izquierda a derecha:
Carlos Cartín M. - Coordinador de Sistemas
Héctor Herrera A. - Coordinador de Operaciones
Alfonso Ruiz P. - Coordinador de Servicios Administrativos
Berny Calderón F. - Gerente General
Jorge Arce M. - Director Financiero
Ronald Carrillo C. - Coordinador de Productos y Servicios

Debajo de izquierda a derecha:
Ginette González E. - SubGerente General
Noemy Miranda U. - Directora de Negocios
Sussan Vargas M. - Asistente de Gerencia
Yorleny Arias V. - Coordinadora de Desarrollo Humano

► Informe Financiero

Nuestro énfasis se centra en solidez financiera, medida por una fuerte suficiencia patrimonial, buena cartera en cifras y en crecimiento, y margen financiero competitivo que facilita la captación de recursos y la colocación de crédito.

El año 2014 reflejó estabilidad macroeconómica, en aspectos como: Inflación 5.13%, devaluación 7.51 %, y una tasa básica pasiva que osciló cerca del 7% y cerró en 7.20%. No obstante, el gran reto del país es el crecimiento económico que reflejó un poco menos de 3.5% del PIB, insuficiente para disminuir desempleo y pobreza. Nuestro crecimiento de crédito fue superior al 23%, con una profundización en la competencia por buenos clientes de parte de todos los intermediarios, principalmente en moneda local.



VALORACIÓN DE LAS PRINCIPALES VARIABLES DEL BALANCE

ACTIVO

Un crecimiento balanceado de acuerdo con las prioridades organizacionales.

Al finalizar el 2014 administramos un volumen total de ₡144.936 millones, lo que representa un crecimiento de casi un 8% equivalente a ₡10.288 millones más que el año anterior. El activo productivo representa un 93.21% (92.44% al cierre 2013) del total del activo, del cual un 73.97% (65.54% al 2013) es cartera de crédito y un 26.03% inversiones. Este aumento en activo productivo y proporción de cartera tiene por objetivo generar mayores ingresos para la organización y elevar la eficiencia financiera, con tasas competitivas, y con esos beneficios poder mejorar los aportes sociales.



DISPONIBILIDADES

Liquidez óptima implica atender las obligaciones de corto plazo y mantener calces de plazo normales.

Los calces de plazo ajustados por volatilidad a uno y tres meses, corresponden a 1.39 y 0.9 veces respectivamente, y en dólares a 5.42 y 3.35 veces, lo que nos garantiza una posición de liquidez sólida y normal. El manejo de la liquidez se hace sobre todo en puestos de bolsa y en el BCCR, debido al aumento constante en el uso de dinero plástico y transacciones electrónicas por medio de nuestra página transaccional y nuestros cajeros automáticos. El riesgo de liquidez es un aspecto cada vez más normado por la SUGEF y que las entidades atendemos con más cuidado como elemento de confianza y solidez.

INVERSIONES

Una estrategia financiera importante durante el 2014 consistió en convertir parte de la cartera de inversiones en cartera de crédito a fin de mejorar el margen financiero. Con esta medida el saldo de inversiones disminuyó más de ₡7.600 millones, a un saldo de ₡35.196 millones. Esta cartera se encuentra diversificada en títulos del Banco Central de Costa Rica, títulos del Gobierno, Bancos Públicos y Privados con las mayores calificaciones, además de inversiones en Puestos de Bolsa. La tasa de rendimiento promedio equivale a 5.95% (5.57% al

cierre 2013), lo que refuerza el hecho de tasas de interés estables y relativamente bajas.

CARTERA DE CRÉDITO

El 2014 ha sido un año de expansión crediticia y esfuerzo de colocación de parte de la organización a través de más asesores financieros, más estrategia comercial, ferias y enfoque en el trabajo de las sucursales, esto resultó en un crecimiento neto de ₡19.582 millones, equivalente a un 23%, para un saldo final de ₡103.062 millones. Este es un logro y un esfuerzo de gran importancia, porque el ingreso de esta cartera se reflejará principalmente en el próximo período.

La cartera de crédito se encuentra garantizada con pagarés, hipotecas, prendas y títulos valores, lo que da respaldo a la colocación y por otro lado la garantía se solicita por un valor superior al 100% de la obligación, lo que aumenta el respaldo. Los créditos fiduciarios en una buena proporción tienen retención en la fuente, con base en los convenios realizados.

El incremento de la cartera demuestra el uso que los asociados le han dado a este servicio, que en el caso nuestro es un motor de crecimiento, con 20.314 operaciones de crédito formalizadas en este período.



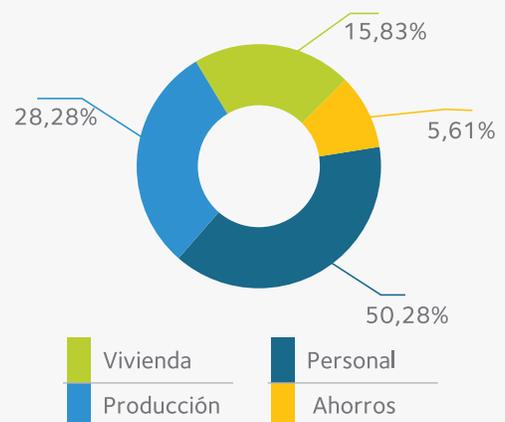


Composición de la cartera de crédito

La estructura de costo financiero (recursos captados y deuda) nos permite ser competitivos en créditos de consumo, no así en vivienda y producción, situación que nos obliga a buscar una mejor composición de la cartera, de forma que con una menor proporción en vivienda y producción podamos continuar colocando en dichos rubros, beneficiando a los asociados que lo requieren. Una mayor proporción de crédito personal nos permitirá competir con los otros segmentos.

El crecimiento de la cartera por rubro y su participación en la cartera total a diciembre 2014 es el siguiente:

Distribución de la Cartera por Actividad Económica



Al cierre, la cartera de crédito llega al 50.28% en personal, 15.83% en vivienda, 28.28% en producción y 5.61% en ahorros.

Calidad de la cartera (Morosidad > 90 días y bienes realizables)

Actualmente, medimos la calidad de la cartera con base en tres elementos que demuestran mejor la gestión de colocación y recuperación de las sucursales y de la organización como un todo. Los bienes realizables contienen el hecho histórico de los invernaderos, que generan una distorsión y afectación extraordinaria, ya provisionada en un 100% durante el periodo; sin embargo, sin este elemento extraordinario, la calidad de las carteras se reflejaría mejor.

La cartera con mora mayor a 90 días corresponde a un 2.43%, inferior al mínimo establecido por el BCCR, de 3%, con el continuo objetivo de minimizarla, es nuestro compromiso.

La estimación de cartera requerida corresponde a los montos y porcentajes que la normativa requiere estimar como posible gasto o pérdida eventual por cada operación de crédito, dependiendo de la morosidad, la categoría del deudor en todo el sistema financiero y condiciones de la garantía ofrecida, en nuestro caso este requerimiento alcanza la suma de ¢2.882 millones y durante el año se reflejó como gasto por estimaciones la suma de ¢1.744 millones, a fin de cumplir con los requerimientos normativos. Es importante aclarar que contar con la estimación es muy positivo desde el punto de vista estructural pues minimiza riesgos futuros asociados a esas operaciones, además la reserva no es una salida de efectivo, lo que mejora algunos indicadores, aunque está

claro que afecta el Estado de Resultados.

Los bienes realizables corresponden a las propiedades que se han recibido en pago o por remate, cuyo monto de forma neta alcanza los ¢744 millones. Por normativa dichos bienes deben venderse o estimarse en un 100% en un plazo de 24 meses. Al venderse estos bienes se puede registrar contablemente la diferencia entre el precio de venta menos la estimación, como un ingreso.

Invernaderos

Este proyecto continua en el balance en la forma de bienes realizables, con la debida estimación requerida por normativa. El proceso contencioso administrativo continúa sin novedad. Los bienes fueron divididos entre los fideicomitentes originales, quedando Coocique con 8 propiedades. La afectación al resultado de Coocique durante el 2014 fue de ¢563 millones que fueron provisionados, por lo que esto ya fue estimado en un 100%. Esperamos que el proceso se defina en no muy largo plazo, para poder llegar a alguna solución que nos permita recuperar los montos colocados, preferiblemente con los exdeudores, pero sino con terceros.



Coocique AHORRO Y CRÉDITO

50 años

SUCURSAL OROTINA

En diciembre 2013 se realizó la absorción de Coopeorotina. Cumplido un año, deseamos reflejar la situación de esta sucursal en cuanto a su situación financiera.

Sin lugar a dudas ha sido un año de cambio y aprendizaje para el personal, se realizó una reestructuración operativa que implicó ajustar el personal a las necesidades de la sucursal, se remodeló el edificio, lo que significó una distorsión operativa durante alrededor de cuatro meses y se fusionó el servicio que daba la oficina de San Mateo, en virtud de la cercanía y debido a un volumen escaso de operación que no justificaba su existencia a tan corta distancia.

Un año después, consideramos que el proceso ha sido exitoso, aunque la formación y ajuste a los nuevos procesos, manuales, políticas, tecnología y el traslado de oficina afectó; sin embargo, el incremento del crédito ha sido positivo, el aumento de asociados y también su rentabilidad. La morosidad si bien está sobre el promedio, se está haciendo un proceso de reestructuración del centro de cobro, y la captación, a pesar del cambio, no mostró indicadores que nos hagan pensar que la confianza varió.

Sucursal Orotina			
	2013	2014	% Variación
Cartera de crédito	4.187.219	4.391.542	5%
Captación	2.734.777	2.693.550	-2%
Asociados	4.562	4.930	8%
Rentabilidad s.capital		16%	
Morosidad a más de 90 días	5.02%	3.00%	

En general nos encontramos entusiasmados con las expectativas de negocios, con una mejor imagen por la buena infraestructura con la que se cuenta actualmente y con la capacitación y experiencia desarrollada por el personal durante el 2014, lo que permitirá potenciar el crecimiento en años venideros.

CAPTACIÓN DE RECURSOS DE LOS ASOCIADOS

La captación crece un 10% para llegar a los ₡90.170 millones y depende fundamentalmente de tasas de interés competitivas a los asociados inversionistas, quienes evidentemente tienen una gran confianza, pero demandan tasas similares o superiores a las demás entidades financieras. La captación es promovida en la medida que requerimos recursos para colocación a fin de no tener excesos de liquidez o inversiones poco rentables, que ocasionen desintermediación. La tasa ponderada que pagamos a nuestros asociados al finalizar el año corresponde a 8.5%, lo que implica un gran beneficio para nuestros asociados inversionistas y ahorrantes.





Firma de crédito con Sistema Banca para el Desarrollo

FINANCIAMIENTO EXTERNO

Durante el 2014 se obtuvo financiamientos por la suma de ₡6.521 millones en créditos aprobados por organismos gestores de recursos a nivel nacional e internacional.

BANHVI: ₡ 2.000.000.000
BANCREDITO: ₡920.100.000
FINADE: ₡ 1.500.000.000
Crédito Internacional:
Symbiotics \$ 1.000.000
(₡532.830.000)
₡ 1.324.000.000
Bicsa: \$511.000 (₡244.733.683)

Banca para el Desarrollo nos aprobó una línea por ₡ 7.500.000.000 para pymes, de la cual tenemos aun sin desembolsar

más del 80%, el financiamiento externo total es de ₡30.644 millones. Esto ratifica la solidez de nuestros indicadores y la confianza de entes externos.

Los recursos externos complementan nuestra estructura de recursos para colocación de créditos.



PATRIMONIO

Base que sustenta el crecimiento

El saldo del patrimonio de Coocique al 31 de diciembre corresponde a un monto de ¢21.955 millones, y a un crecimiento del 10,25% en el año.

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

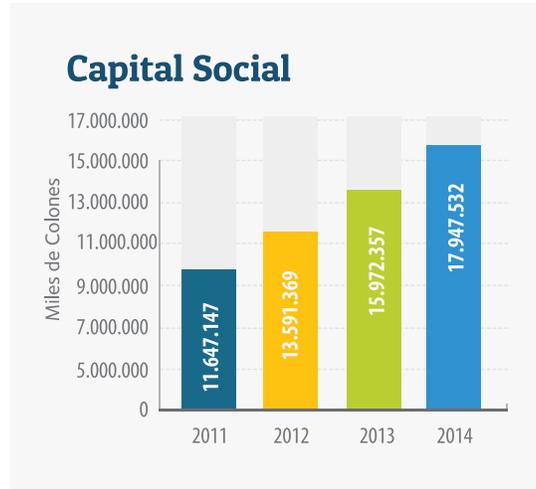


Capital Social

Los aportes de capital social de cada asociado son la principal forma de crecimiento patrimonial y sustenta un buen indicador de suficiencia patrimonial (17.40%), así como la posibilidad de continuar proyectos de desarrollo tecnológicos e infraestructura.

En este año los aportes de nuestros asociados crecieron en la suma de ¢1.975 millones netos, para alcanzar un total de ¢17.947 millones en aportaciones,

crecimiento que representa un 12.37%. En este contexto resulta importante valorar acciones que permitan incrementar los aportes de capital a fin de mantener un ritmo de desarrollo y competitividad adecuados.



USO DE CAPITAL DONADO PARA INVERSIONES TECNOLÓGICAS

En la Asamblea Anual Ordinaria anterior, se aprobó la donación de ¢195.126.382.29 para la inversión. En tal sentido nos complace informar que dichos recursos han sido muy bien invertidos en proyectos que se han aprobado por parte del Consejo de Administración:

- Mejoras a página transaccional \$33.000,00
- Digitalización de documentos \$65.253,60.
- Actualización de hardware de cajeros y software varios \$66.020,25
- Herramienta LIQUIDITY-CM II \$14.000
- Cambio de tarjetas con Chip \$96.750 (* En proceso)

Sin embargo, la SUGEF no nos permitió debitar la reserva, por lo que las inversiones se hicieron con cargo al presupuesto de inversión y gasto respectivos, y la donación permanece dentro del patrimonio, como Capital Donado.

ESTADO DE RESULTADOS

La utilidad del periodo es de ₡532 millones.

El resultado del periodo fue de ₡3.331 millones, superior a los ₡2.653 millones del 2013, a dicho resultado es necesario restarle las estimaciones contables por cartera de crédito, suma que se incrementó por el impacto de las nuevas normas y por la forma en que hemos venido manejando las operaciones prorrogadas, así como por el incremento en la morosidad de la cartera de crédito, además de la estimación del saldo de los bienes para la venta conocidos como invernaderos, y por el cambio en el método de registro de comisiones que en el periodo pasado se manejaron como un ingreso y ahora dichas comisiones por formalización se difieren en el plazo del crédito, como un cargo diferido. Todo esto para llegar a un excedente de ₡532 millones, que corresponde a un 3.14% de rendimiento sobre el capital promedio. Algunas de estas partidas de gasto se reflejan en el balance de igual forma como estimaciones por posibles pérdidas, que en caso de no darse, como esperamos, en el futuro se revertirían en ingresos extraordinarios que vendrían a mejorar

el resultado de periodos siguientes. Seguidamente, mostramos el comparativo de los últimos cuatro años, que refleja una mayor generación de resultado global, según los aspectos señalados.



MARGEN FINANCIERO

Un margen entre el costo de las deudas y captaciones y el ingreso de cartera e inversiones es fundamental para el sano funcionamiento de la organización. Las cooperativas de ahorro y crédito en general tenemos un costo mayor por captaciones y deudas que los bancos, lo que nos obliga a enfocarnos y a colocar en carteras que generen más ingreso, como lo son los créditos personales. Nuestro margen a diciembre 2013 es de 4.56, ligeramente mayor al de diciembre 2012, que era 4.45%, lo que significa

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

CALIFICACIÓN DE ACUERDO CON LA NORMATIVA SUGEF

Nuestra radiografía financiera es sana.

CALIFICACIÓN CUANTITATIVA

De acuerdo con la normativa que establece la SUGEF para medir el riesgo cuantitativo de las instituciones financieras, Coocique obtuvo una calificación de 1.25 al cierre anual, lo que se constituye en una calificación normal para 11 de los 13 indicadores calificados.

CALIFICACIÓN CUALITATIVA

Coocique mantiene aún la calificación otorgada por SUGEF en visita de noviembre 2012:

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

Calificación Ponderada 1.75% (normal)

El modelo de calificación de la Superintendencia evoluciona cada año, con una fuerte tendencia al análisis de riesgos financieros y operativos. La organización dedica una cantidad incalculable de esfuerzos y recursos a atender los requerimientos y ajustar los procesos internos a dichos requerimientos. Las medidas de mejora y correctivas son constantes y se demuestra una buena gestión de calidad.

La calificación ponderada de los aspectos cuantitativos y cualitativos se pondera para obtener una calificación global; que en nuestro caso es de 1.35, siempre dentro del ámbito normal que oscila entre 1 y 1.75.



Coocique AHORRO Y CRÉDITO

50 años

Administración integral de riesgos

Debido al cambio que se viene experimentando desde hace un par de años por parte de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), hacia una supervisión basada en riesgos, durante el año 2014 la Unidad de Riesgo ha gestionado el mejoramiento continuo, en busca de una administración de riesgos más eficaz y enfocada a brindar información de calidad, que sirva de apoyo en la toma de decisiones relevantes de la Cooperativa.

Durante el año 2014 se realizaron 11 sesiones del Comité de Riesgos, en las que se analizaron, los resultados de los indicadores internos de riesgo mensuales e informes especiales sobre diversos temas de interés solicitados por el Comité, la Gerencia o las Direcciones. Entre dichos informes destacan los relacionados con las proyecciones de indicadores, el análisis de indicadores del sector cooperativo, un análisis del riesgo de imagen en relación a los asaltos de los cuáles fue víctima la Cooperativa y la valoración de riesgo relacionada con proveedores, enfocado en el cumplimiento de la normativa SUGEF 14-09 y COBIT.

También se dio seguimiento a las evaluaciones de riesgo operativo de los procesos de negocio y se realizó la primera evaluación de riesgo operativo en sucursales, bajo el Marco de Evaluación de Riesgo Operativo, la cual servirá de insumo para la Auditoría Interna en sus revisiones del período 2015.

La Unidad de Riesgos emitió para el 2014 un total de 17 informes, los cuales fueron vistos en su totalidad, en las sesiones ordinarias del Comité de Riesgos.

Debido a que en esta materia es habitual el cambio constante, durante el 2014 y el 2015 tenemos variaciones importantes que, si bien es cierto son en procura de mejorar la estructura de evaluación de riesgos, también aumentan significativamente la carga de trabajo de la unidad. Ejemplo de lo anterior son las tres nuevas clases de información que Coocique debe elaborar y presentar periódicamente a SUGEF, las cuales corresponden a ficha camels, suficiencia patrimonial e ICL (indicador de cobertura de liquidez), cuya implementación está a cargo de ésta unidad.

Durante el 2014 tanto el área de Productos y Servicios como ésta unidad realizaron evaluaciones a herramientas para mejorar el cumplimiento de la normativa SUGEF 1-05 sobre calificación de deudores y fue así como a finales del 2014 se decide adquirir la herramienta denominada internamente como SAC, que contiene la programación de las modificaciones normativas, además de que viene a mejorar y estandarizar la evaluación de los deudores, convirtiéndose también a futuro en una herramienta de colocación de crédito.

También durante este periodo se realizó una reforma integral al documento interno denominado Políticas de Riesgo, incluyendo en él las reformas de normativa externa, además de las recomendaciones de las auditorías internas y externas.

Los resultados de la matriz de riesgos al cierre del 2014 son los siguientes:

Histórico de Riesgos

Área de evaluación	Riesgos Indicador	Meses	
		31/12/2013	31/12/2014
Riesgo Tipo de Cambio	Posición ante tipo de cambio	MEDIO	ALTO
	Riesgo TC Ficha Camels	MUY BAJO	MUY BAJO
Riesgo Tasa de Interés	Duración de ajuste de tasas de interés de activos y pasivos	MUY BAJO	MUY BAJO
	Riesgo tasa colones	MUY BAJO	MUY BAJO
	Riesgo tasa dólares	MUY BAJO	MUY BAJO
Riesgo de Liquidez	Posición de calce de plazos	BAJO	BAJO
	Calce ₡ 1 mes		MUY BAJO
	Calce ₡ 3 meses	MUY BAJO	MUY BAJO
	Calce \$ 1 mes		MUY BAJO
	Calce \$ 3 meses	MUY BAJO	MUY BAJO
	Porcentaje de activos líquidos a captaciones	MUY BAJO	MUY BAJO
	Renovaciones de obligaciones con el público	MUY BAJO	BAJO
Riesgo de Crédito	Morosidad 90 días	ALTO	ALTO
	Morosidad 30 días	ALTO	ALTO
	Recuperación de Incobrables	MUY BAJO	MUY BAJO
	Porcentaje cartera incobrable	MUY BAJO	BAJO
	Pérdida esperada de cartera	ALTO	ALTO
	VaR de Crédito	ALTO	ALTO
Calificación de Riesgo	Ficha Camels	BAJO	BAJO
	Suficiencia Patrimonial	BAJO	MUY BAJO
Riesgos de Gestión	Gasto Admin/ UOB	MUY BAJO	MUY BAJO
	Gasto Admin/ Activo Prod.	BAJO	BAJO
	Activo Productivo / Pasivo con costo	MUY BAJO	MUY BAJO
RIESGO GLOBAL		BAJO	BAJO
CALIFICACION		70.75%	68.25%





FIDEICOMISOS COOCIQUE FIACOOCIQUE

La consigna es contratos de menor riesgo y fácil administración.

Durante el año 2014 se continuó la depuración de contratos poco rentables y con riesgos inherentes. Adicionalmente, se ha depurado la cartera de fideicomisos de inversión de poco volumen y otros que por sus características similares se trasladaron a productos de Coocique. Con esto buscamos tener un menor costo operativo y un rendimiento adecuado. El resultado del año alcanza la suma de ₡6.140.552 después de impuestos, lo que equivale a un rendimiento sobre el patrimonio de 8.5%.

Se mantiene nuestro posicionamiento en el sector cooperativo para la administración de fideicomisos de garantía, cuyo fideicomisario es INFOCOOP.

A nivel de activo total de la Fiduciaria alcanza la cifra de 84.2 millones de colones, con un mínimo de pasivos y un patrimonio de 72.1 millones de colones y una administración de ₡33,056,136,758 entre fideicomisos de inversión y garantía.

INMOBILIARIA COOCIQUE

Menos activos fijos en Coocique

Inmobiliaria Coocique es propietaria de los edificios de: Guatuso, Fortuna, Zarcero, Santa Rosa, Cutris, San Ramón, Venecia y Aguas Zarcas y un lote en Pital. También es propietaria y alquila a Coocique la flotilla de seis Vehículos de uso de la organización, así como de 39 equipos multifuncionales de impresión, fotocopiado y escaneado.

El resultado del periodo de Inmobiliaria COOCIQUE corresponde a ₡18.983.495,78, después de impuestos. Los objetivos de la Inmobiliaria en la administración eficiente de bienes, se han cumplido satisfactoriamente. Nos planteamos que en futuro los costos de administración de bienes sean asumidos por la Inmobiliaria, quitándole dicha carga a la casa matriz.

El valor de todos los bienes propiedad de Inmobiliaria Coocique suma ₡1.894.588.492, con un patrimonio de ₡771.106.191 y un rendimiento del mismo de 2%, aspecto que no es prioritario dentro del accionar de la misma.

► Informe Social

INFORME SOCIAL INTERNO

El 2014 tuvo un claro enfoque en la gestión de crecimiento del crédito con responsabilidad, lo que motivó que parte de las acciones de Desarrollo Humano estuvieran orientadas al fortalecimiento de la estructura y capacitación en éste campo. Entre las acciones ejecutadas con este fin, citamos la contratación de más ejecutivos de ventas, nuevos vendedores en el Programa todos Ganamos y la promoción de incentivos y actividades de motivación, orientadas a cultivar en los colaboradores el hábito de Apuntar Alto, crecer pero crecer bien.

Desarrollo Humano contribuyó en las labores de selección y reclutamiento, en la evaluación del clima organizacional y realizamos una actividad para que los valores permanezcan vivos. En este periodo se fortaleció la seguridad física en Sucursales, mediante la contratación de oficiales de seguridad, ahora el 100% de las oficinas cuenta con personal, armado y capacitado.

Al mes de diciembre 2014, contamos con una planilla interna de 338 colaboradores de los cuales el 52% son hombres y 48% mujeres, manteniendo un importante equilibrio en materia de género, la edad promedio es de 36 años y un 31% tiene educación universitaria completa.

Tenemos colaboradores de casi todas las zonas del país, pues habitan cerca de las oficinas, el 55% tiene hijos y un 56% cuenta con casa propia, además durante este periodo un 6% tuvo un ascenso de puesto.

En el 2014, se brindó la oportunidad a 11 estudiantes de secundaria de realizar una pasantía por un periodo de 2 semanas y a 23 universitarios, quienes por dos meses efectuaron su práctica profesional en la Cooperativa.

La capacitación es una constante oportunidad de mejora en cualquier proceso, por eso este año se impartieron más de 6.500 horas en capacitaciones orientadas a mejorar la calidad del servicio y asegurar la ejecución correcta de procedimientos, así como fortalecer las competencias de los colaboradores en sus puestos de trabajo.

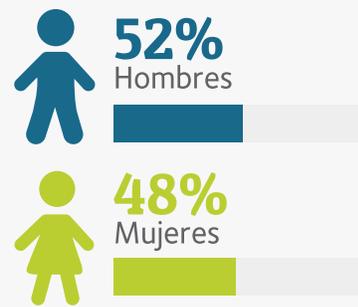
Cerramos con un nivel de rotación anual de 11.58%, cuya variable más importante es el ingreso de nuevo personal concentrado en el área de seguridad, el nivel de rotación en

Cooquite sigue siendo bajo, lo que revela gran estabilidad laboral, personal con amplio conocimiento y experiencia al servicio de nuestros asociados. La encuesta de clima organizacional en general nos da como calificación global un 93.01%, con la participación de 296 colaboradores encuestados.

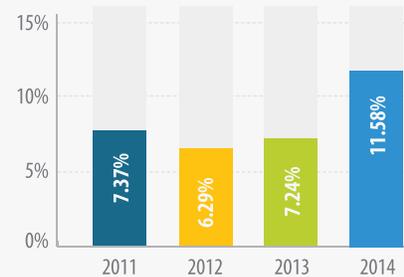


Colaboradores con sed de triunfar

Cantidad de personas por género



Rotación comparativa anual



INFORME SOCIAL EXTERNO

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

PRINCIPIO # 1. ASOCIACIÓN ABIERTA Y VOLUNTARIA

Coocique es una de las cooperativas con mayor membresía en el país, hoy cuenta con 109.661 asociados de los cuales el 16% son menores de 25 años, con una afiliación anual de más de 7.668 personas.

La organización promueve la asociación de hombres y mujeres y activación de los asociados, sin ninguna discriminación, más que cumplir con requisitos normados. Un hecho relevante es que el 73% de las oficinas se encuentran en Zona Rural, con lo que estamos colaborando con la bancarización de zonas vulnerables.

Edad (años)	Hombre	Mujer	Total
0 a 18	5,475	5,108	10,583
18 a 25	3,987	2,827	6,814
25 a 35	11,702	8,095	19,797
35 a 50	17,657	12,116	29,773
Más de 50	22,027	14,899	36,926
Sub Total	60,848	43,045	103,893
Porcentaje	58,57%	41,43%	100,00%
Cuentas Especiales			5363
Jurídicas Sin Fines de Lucro			405
Total de Cuentas			109,661

Año	Total Asociados	Renuncias	Fallecidos	Expulsados
2011	117.097	2,571	53	162
2012	96.530	3.845	81	219
2013	103.074	3.713	114	214
2014	109.661	3.508	107	-



Coocique AHORRO Y CRÉDITO

50 años

Programa Coocique Nueva Generación

A sus 27 años el Programa Coocique Nueva Generación sigue aportando más asociados a nuestra Cooperativa, incentivando el ahorro de los niños y jóvenes para que en un futuro lleguen a fortalecer nuestra Cooperativa, y para motivar en ellos la sana práctica del ahorro.

Promotores Nueva Generación:

Los promotores en este año participaron en variadas actividades en las cuales promueven el programa, en el marco de las Ferias de Crédito, donde se contó con la presencia de Coociquín, inflables, material informativo y spots publicitarios incentivando a los niños y jóvenes para asociarse, teniendo una promoción de un 50% de descuento en el costo de la afiliación.

Se realizaron charlas de promoción del programa en centros educativos como; Colegio San Carlos Borromeo, Escuela Juan Chávez Rojas, Instituto Tecnológico de Costa Rica, Escuela y Colegio San Francisco y Escuela Los Ángeles de Pital.

También se participó junto con jóvenes de N.G. de la capacitación denominada Prezzi, impartida en URCOZON.

Actividades de promoción

Entre las acciones de promoción del programa se participó con un stand en las

siguientes actividades:

- ▶ Cámara de Ganaderos
- ▶ Final EXPOJOVEN (Garabito, Jacó)
- ▶ Torneo de preescolar en el estadio Carlos Ugalde Álvarez
- ▶ Torneo de Natación Pececitos (Florencia)
- ▶ Carrera contra el Cáncer de Seno (Heredia)
- ▶ Reinauguración Coocique Orotina

También se aprovecharon actividades en las cuales Coocique fue patrocinador, donde se tuvo presencia de los promotores colaborando en la promoción de nuestra cooperativa.

- ▶ Siembra de árboles
- ▶ Festival Navideño de Grecia
- ▶ Festival Navideño de Florencia
- ▶ Festival Navideño de Ciudad Quesada
- ▶ Festival Navideño en Nicoya.

Se participó junto con jóvenes del programa en los campamentos organizados a lo largo del año.

- ▶ Campamento Nacional CENECOOP
- ▶ Campamento de Vacaciones
- ▶ Ochomogo CENECOOP
- ▶ Campamento N.G. en La Catalina
- ▶ Campamento Nacional Oikomene, Cartago

Flashmob

En el festival navideño de Ciudad Quesada se participó con 25 jóvenes de Coocique Nueva Generación de varias sucursales. Se presentaron en el intermedio del desfile con un FLASHMOB (Baile espontáneo) donde todos tenían una camiseta de Coocique Nueva Generación, dando una buena impresión en dicha actividad, la cual fue muy concurrida. La preparación fue con mucha antelación ya que requería de mucha coordinación.



Actividades promocionales Coocique NG

Talleres

Se desarrollaron dos talleres en las instalaciones de Coocique Nueva Generación de ballet y guitarra, donde se incentiva a niños y jóvenes a explotar o encontrar talentos que les sirve de esparcimiento y desarrollo personal, así como también les ayuda a tener disciplina, aprenden el trabajo en equipo y la solidaridad, entre otros.

Al final del año se cerró con una presentación de ambos talleres, donde participaron padres y familiares, y se entregó un certificado de participación.



Formación de líderes Coocique NG

Rifas promocionales:

Para incentivar a los asociados activos se realizó la rifa de 3 tabletas mensuales en los meses de octubre, noviembre y diciembre, teniendo como objetivo



Talleres Cooquite NG y nuevo mobiliario de sucursales

motivar a los asociados activos, y por ende incentivar a los inactivos a realizar su aporte mensual en aportaciones para poder participar de las rifas.

La promoción de la rifa se hizo mediante afiches y volantes en todas las Sucursales, y mediante medios electrónicos como Facebook, correos y página Web.

Mobiliario para Sucursales:

Debido a que ya muchas de las mesitas y sillas para niños que había en las Sucursales estaban deterioradas, se procedió a cambiarlas y se enviaron a confeccionar en madera, para que las mismas sean más duraderas y con colores acordes a los de la Cooperativa.

Captación de Recursos

El programa Cooquite Nueva Generación también tuvo un crecimiento porcentual significativo en captación de recursos según se detalla a continuación:

Captación de Recursos	
	% Crecimiento
Captaciones	76,69
Capital Social	189,09
Fideicomisos	9,62

De igual manera creció la cantidad de asociados de Nueva Generación pasando de 16.461 a 17.345, esto significa que hemos desarrollado productos para jóvenes.

Es importante resaltar que los promotores ahora dan más apoyo a las actividades de la Cooperativa, donde se aprovecha de las mismas para promocionar el programa Coocique Nueva Generación.

PRINCIPIO # 2. GESTIÓN DEMOCRÁTICA.

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

Actualmente contamos con 222 delegados y 75 miembros de Comités y Cuerpos Directivos que colaboran con el control y con las decisiones de la empresa. En este tema también se han hecho

propuestas a los legisladores en materia de política pública que afecta al sector.

Participación por Género en Cuerpos de Toma de Decisiones

	Mujer	Hombre
Consejo de Administración	2	5
Comité de Vigilancia	1	2
Comité de Educación y Bienestar Social	3	2
Tribunal Electoral	1	2
Comité Gerencial	2	2
Comités Auxiliares de Apoyo	17	25
Comité Ejecutivo	5	6
Total	31	44

Por otro lado los niveles de aprobación están distribuidos dependiendo del puesto jerárquico, hasta llegar al Consejo de Administración como órgano de control y supervisión.

Tribunal Electoral

Es un órgano independiente que vela y motiva la participación abierta de los miembros en los procesos electorales, lo que genera transparencia e igualdad de derechos y deberes, durante el año el Tribunal tuvo plena participación en Asambleas Regionales y en la Asamblea Anual.

Comités Auxiliares de Apoyo

Coocique cuenta con 10 Comités Auxiliares de Apoyo que colaboran con las actividades de las sucursales y fungen como soporte para la toma de decisiones de la Cooperativa, lo cual refleja la transparencia y posibilidad de los asociados de ser parte. La conformación de estos órganos constituye un claro esfuerzo, inversión y compromiso con una gestión democrática y participativa a todo nivel.





Asamblea Anual Ordinaria de Delegados en el Centro de Eventos Pedregal.

Asambleas

Vivimos los valores y principios cooperativos, destacando entre ellos el principio de “Control Democrático”.

En las Asambleas Regionales los asociados eligen democráticamente los Delegados y los Comités Auxiliares de Apoyo de las sucursales, mientras que en la Asamblea Anual Ordinaria los Delegados eligen democráticamente los Cuerpos Directivos.

El valor de la democracia, implica la responsabilidad de participar activamente, razón por la cual hacemos esfuerzos por informar y capacitar en el cumplimiento de los deberes asignados, con el fin de tener cada día mejores asociados y mejores delegados.

También apoyamos al Comité de Educación en la ejecución de sus actividades y

colaboramos con el Tribunal Electoral en los procesos de elecciones.

Preasambleas con delegados

En este periodo se realizaron 2 preasambleas, una con delegados de las regiones Metropolitana y Occidente, y otra en la Zona Norte. En las Preasambleas logramos reunir a 262 delegados para una asistencia de un 80%.

El Tribunal Electoral presentó las papeletas con los candidatos a diferentes cuerpos directivos, y los candidatos presentes aprovecharon su espacio para dirigirse a los delegados.

La Gerencia y Cuerpos Directivos dieron a conocer los aspectos más importantes a discutirse en la Asamblea Anual Ordinaria, como proyectos, reformas y otros, para que los delegados informados puedan tomar las mejores decisiones para Coocique.

Asamblea Anual Ordinaria

La XLV Asamblea Anual de Delegados 2013, se destacó por su orden y calidad de delegados con los que cuenta nuestra Cooperativa, fue realizada el sábado 08 de marzo, por primera vez fuera de la zona que vio nacer a esta empresa, en el Centro de Eventos Pedregal en “La Casona”, en Belén de Heredia, con una asistencia de 183 delegados para un porcentaje de asistencia de un 88%.



Asamblea Regional en el Salón Parroquial Ciudad Quesada

Asambleas Regionales:

Son las reuniones que hacemos con asociados de un mismo pueblo o región con el objetivo principal de que los asociados nombren los delegados que los representarán en las Asambleas de Delegados ya sean ordinarias o extraordinarias. Se hicieron 21 Asambleas Regionales en las cuales se nombraron 128 delegados propietarios y 41 delegados suplentes. También se nombró el Comité Auxiliar de Apoyo a la sucursal de Orotina.



Capacitación a Delegados Región Este, Hotel Tilajari.

También en las Asambleas Regionales la Gerencia General brindan un informe de la gestión realizada, y se atienden las consultas e inquietudes de los asociados.

El Comité de Educación y Bienestar Social brindó, en las Asambleas Regionales, una charla sobre la protección del ambiente, enfatizando el tema de la gestión integral de los residuos sólidos.

También miembros de los demás cuerpos directivos estuvieron presentes en las Asambleas Regionales 2014 a las que asistieron en total 4.012 asociados.

Capacitaciones a Delegados:

Se realizaron cuatro capacitaciones dirigidas a delegados propietarios, suplentes y miembros de los Comités Auxiliares de Apoyo de sucursales. Estas capacitaciones fueron posibles, gracias a la utilización de los fondos de la Reserva de Educación y con la colaboración de un facilitador del CENECOOP R.L. quien desarrolló el tema denominado “Los Delegados y la Asamblea”, a 215 delegados para un porcentaje de un 74% de asistencia. Además la Gerencia General presentó una dinámica motivacional sobre ponerse la camiseta, basado en el éxito de la selección Nacional de Fútbol.

Taller con Comités Auxiliares y Cuerpos Directivos:

En este taller se capacitó a los miembros de los 10 Comités Auxiliares de Apoyo y a los Cuerpos Directivos con estrategias de venta de crédito, con el fin de dar herramientas y fortalecer las funciones que realizan, sus capacidades y el concepto de trabajo en equipo. Se contó con una asistencia de 51 miembros para un porcentaje de asistencia de un 88%. La Gerencia además capacitó en el tema de toma de decisiones y se informó sobre nuestra estrategia comercial.

Otras Actividades:

Se colaboró dando soporte a las actividades de otras unidades o comisiones de trabajo como Promoción y Publicidad, Gerencia General, Coocique Nueva Generación y Reserva de Responsabilidad Social, cuando así se requería en eventos internos y externos de la Cooperativa.

PRINCIPIO # 3. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS

Constantemente Coocique se propone crear y mejorar servicios, productos y beneficios para los asociados, así como generar y distribuir más riqueza entre los miembros. Mecanismos como el Subsidio por Emergencias Médicas, los Subsidios Médicos; Subsidios por Infortunios y Subsidios Estudiantiles, son utilizados ampliamente.

Además, conscientes de la importancia y el beneficio de mantener asegurados sus saldos crediticios y póliza adicional que faciliten a sus familiares hacer frente a las circunstancias difíciles que se experimentan ante una enfermedad grave, incapacidades permanentes o fallecimiento; en Coocique hemos realizado esfuerzos importantes para brindar este tipo de aseguramientos a un costo muy razonable por medio de pólizas colectivas de vida, que ofrecen mejores condiciones a los beneficiarios y a un menor costo. Hoy Coocique cuenta con 18 mil personas con una póliza de vida colectiva, independientemente de que tengan una operación crediticia o no.

La distribución de excedentes, sea esta en efectivo o capitalizando a los aportes individuales, es un elemento de democratización y distribución de riqueza fundamental. Durante los últimos años, nos hemos propuesto hacer una distribución en efectivo a fin de que el asociado sienta un beneficio directo. En los últimos cuatro años se han distribuido ₡3.163 millones en excedentes a los asociados.

Año	Monto de Excedentes (₡)
2011	1.105.717.473
2012	904.706.859
2013	620.798.393
2014	532.603.797
Total	3.163.826.522

Indemnizaciones de pólizas contratadas con el INS en el año 2014	Cantidad	Monto (¢)
Póliza Fallecimiento (Tradicional ¢9.500)	2	4.000.000
Póliza Fallecimiento (Protección Crediticia)	36	366.386.404
Póliza Invalidez (Protección Crediticia)	17	217.320.495
Póliza Fallecimiento (Excedentes)	68	114.000.000
Póliza Invalidez (Excedentes)	10	14.500.000
Póliza Benef. Familiar (Excedentes)	15	9.875.000
Adelantado del 50% (Casos en trámite)	14	10.500.000
Total	162	736.581.899

Con uso de las pólizas de vida y saldos deudores se cobraron al INS, indemnizaciones por ¢736 millones

En el periodo 2014 se asociaron 7668 personas y el crecimiento en otros productos generó una mayor participación financiera del asociado para con la cooperativa:

Cantidad de Asociados

Asociados	109.661
Cuentas de ahorros abiertas en el año	7.668
Cuentas NG abiertas en el año	2.159
Clientes de página	21.035
Tarjetas de Débito	16.852

Transacciones por año

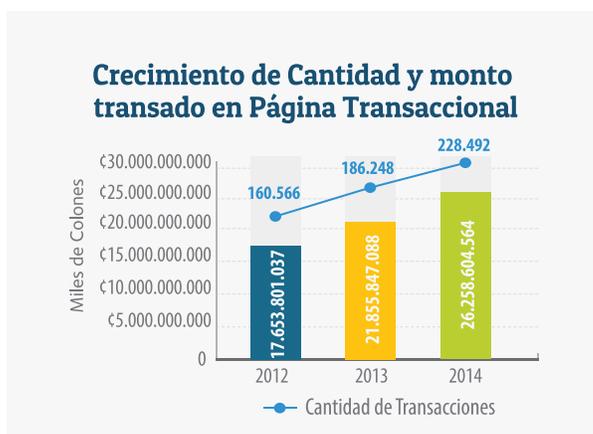
Año	Transacciones anuales	Asociados	Promedio de transacciones
2011	6.344.258	117.097	54
2012	6.302.390	96.530	65
2013	6.202.764	103.074	60
2014	7.454.309	109.661	68

Durante el año se realizaron 7.454.309 transacciones, aumentando un 20% en relación con el periodo anterior

Transacciones vía Internet y transferencias electrónicas en línea

Página Transaccional

En el periodo 2014 se creció tanto en el número de transacciones internas y sinpe; como en el monto transado; tanto en colones como dólares, lo que significa que la página transaccional se convierte en una sucursal más, que cada día adquiere más aceptación. Con la mejora realizada en la misma, ya se pueden comprar certificados de ahorro desmaterializados.



PRINCIPIO #4. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

En las cooperativas respetamos el principio de un asociado, un voto, lo que significa que ningún asociado, por su monto en aportaciones o inversiones puede ejercer una mayor influencia en la toma de decisiones, las cuales se toman considerando elementos de solidaridad y respeto mutuo. En CooCique el asociado que más capital social tiene, no llega a un 1% del capital total de la cooperativa, lo cual demuestra que nuestra empresa pertenece a pequeños ahorrantes. La organización cuenta con mecanismos de control que permiten garantizar la autonomía y transparencia de sus transacciones y gestión, como es la supervisión de SUGEF y la labor de la Auditoría Interna y Externa.

El trabajo de supervisión sobre las entidades cooperativas representa una fortaleza importante para la seguridad de los ahorrantes. Esta supervisión tiene un costo determinado reglamentariamente, que se cancela por parte de CooCique trimestralmente, además del alto costo operativo y tecnológico para atender los requerimientos.

Considerando este principio, también la dirigencia participa, en representación de CooCique, en otras organizaciones sociales, como lo son CENECOOP, CONACOOOP, Banco Popular, COST, URCOZON, FEDEAC y COOSEGUROS.

PRINCIPIO # 5 EDUCACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN.

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

La formación a la dirigencia, a los colaboradores y a puestos clave ha sido parte del accionar, sin olvidarnos de las capacitaciones en temas de ambiente y salud ocupacional.

Participación en Actividades realizadas con Asociados	2011	2012	2013	2014
Asamblea Anual	200	193	195	183
Capacitaciones a Comités Auxiliares	44	30	78	51
Reuniones Comités Auxiliares y Sucursal	0	27	0	19
Preasambleas de Delegados	288	301	271	262
Asambleas Regionales con Asociados	0	4349	0	4012
Reuniones de Impacto	539	0	483	0
Capacitaciones a Delegados	230	226	215	215
Total	1301	5126	1242	4742



Coocique AHORRO Y CRÉDITO

50 años



Aporte Asociación Pro Carretera

PRINCIPIO #6 COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

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

Hídrico y a la Asociación Pro carretera, sin olvidarnos del aporte realizado a otras organizaciones comunales y de desarrollo de diversas zonas del país.

PRINCIPIO # 7 COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

La participación en la sociedad civil, buscando solución a las diferentes necesidades y apoyando a organizaciones como Asociaciones de Desarrollo, Juntas Educativas, Comités de Deportes, Gobiernos Locales, ASADAS, Escuelas, Colegios, Municipalidades y juntas que

buscan mejorar la cultura, el deporte y la recreación, así como mediante la búsqueda de soluciones de vivienda a personas que califican para el Subsidio de Bono de Vivienda, son aportes fundamentales de Coocique al desarrollo de las comunidades.

Uno de los principales intereses es hacer realidad la entrega de soluciones habitacionales que permitan dotar de un techo digno y propio a las familias, como un paso importante para que se inicie un proceso de mejoramiento de la calidad de vida de cada uno de sus miembros.

Unidad de Vivienda

El principal objetivo de Coocique es tramitar soluciones habitacionales de buena calidad a los asociados, que permitan dotar de un techo digno a las familias, a fin de que mejoren su calidad de vida.

Durante el 2014, **759 familias** que viven en extrema pobreza, adultos mayores, personas con discapacidad o mujeres solas, recibieron la aprobación de su Bono de Vivienda a través de Coocique. Esto significó una cifra total de casi **¢5.910 millones**.

Adicionalmente Coocique aprobó la suma de casi ¢564 millones en créditos de vivienda, asociados a estos bonos.

En este período se logró la aprobación de financiamiento para la construcción de 3 importantes proyectos de vivienda que se describen a continuación:

- Proyecto Vainilla, ubicado en el distrito de Lepanto, cantón de Puntarenas, el cual dará solución habitacional a 6 familias residentes en precarios, tugurios o afectadas por situaciones de extrema necesidad, con una inversión de casi ¢78 millones.

- Proyecto habitacional La Maravilla, ubicado en el distrito San Rafael del cantón de Guatuso, provincia de Alajuela, el cual dará solución habitacional a 32 familias, con una inversión de ¢499 millones.

- Proyecto El Alba, conocido como Chumurria, ubicado en Upala, el cual dará solución habitacional a 61 familias de extrema necesidad, con una inversión de ¢1086 millones.

- Tenemos listos los Proyectos San Martín en Guápiles y Monterrey, ambos para el 2015, estos tuvieron algunos atrasos para su liquidación pero están concluidos sin emitir los bonos aún.

Como puede observarse, al igual que en periodos anteriores, en el 2014 la mayor parte de los recursos colocados se concentró en las familias que pertenecen a los estrados de menores ingresos.

Proyecto de Vivienda San Martín



Bonos de Vivienda otorgados por estrato de ingreso, año 2014 (Monto en millones de colones)			
Descripción	Nº Casos	Monto	%
Estrato 1	513	4,226,602,383.56	71.52%
Estrato 2	243	1,674,634,069.38	28.34%
Estrato 3	3	8,530,000.00	0.14%
Total	759	5,909,766,452.94	100.00%

A continuación se presenta la clasificación de los Bonos según modalidad.

Bonos de Vivienda otorgados por modalidad, año 2014 (Monto en millones de colones)			
Modalidad	Nº Casos	Monto	%
Ordinarios	527	3,257,897,000.00	55.13%
ABC	123	1,756,659,452.94	29.72%
Extrema Necesidad	45	284,231,000.00	4.81%
Discapacidad	38	362,998,000.00	6.14%
Adultos Mayores	26	247,981,000.00	4.20%
Total	759	5,909,766,452.94	100.00%

Proyectos Regalando Esperanzas y Sueños de Navidad

Coocique continúa ayudando cada año a más familias a cumplir sus sueños.

El programa de Regalando Esperanzas va dirigido a familias en condiciones de pobreza, donde se busca generar un cambio radical para que inicien un proceso de mejoramiento en la calidad de vida de cada uno de sus miembros.

Este año 3 familias recibieron casas dignas, construidas con recursos del Bono de Vivienda, totalmente equipadas. En colaboración con el IMAS, COOPELESCA, CANAL 14 y el CLUB DE LEONES, este programa que cumplió 6 años de labor ininterrumpida.

También como parte del programa Sueños de Navidad de Canal 7 se entregó

una vivienda más y en conjunto con la Asociación de Caballistas, se entregó una quinta casa para una familia de ocho miembros.



De arriba hacia abajo:
Entrega de casa a familias de Platanar y Boca de Arenal respectivamente.

Unidad Técnica

La Unidad Técnica de Coocique, es parte fundamental en la tramitación de los Bonos de Vivienda individuales y de los Proyectos. Su responsabilidad consiste en la valoración técnica y la fiscalización de las obras que se construyen.

Bonos Individuales

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

En el año 2014 se realizaron 470 avalúos a solicitudes de bono individuales y se realizaron 722 fiscalizaciones en las construcciones de las viviendas.

Unidad Técnica Coocique R.L.			
Fiscalizaciones y avalúos realizados			
Año	Fiscalizaciones	Avalúos	Revisión Planos
2011	473	686	
2012	769	585	620
2013	807	842	160
2014	722	470	166

Proyectos de Vivienda.

Se reciben proyectos de vivienda cuando corresponde desarrollar la infraestructura de urbanización y la construcción de las viviendas. En estos casos se realiza un proceso de revisión de la obra desde el punto de vista técnico para verificar que cada proyecto reúne los requisitos, de acuerdo con lo establecido por parte del Banco Hipotecario de la Vivienda y del Colegio de Ingenieros Civiles.

Unidad Técnica Coocique R.L.				
Proyectos aprobados por el BANHVI				
Año	Proyecto	Nº Soluciones	Valor total	Lugar
2012	El Sol	31	¢407,676,644.00	Lepanto, Puntarenas
	Km 37	78	¢915,028,193.00	Golfito
	Nuevo Pital	48	¢617,010,832.39	Pital, San Carlos
	Las Vueltas	29	¢317,042,418.00	La Cruz
Total		186	¢2,256,758,087.39	
2013	Monterrey	24	¢272,500,000.00	Monterrey, San Carlos
	Katira	58	¢726,500,000.00	Katira, Guatuso
	Jobo	27	¢312,000,000.00	Los Chiles
	Plaza Vieja	7	¢55,130,865.37	Pejibaye, Turrialba
	Nuevo Pital	7	¢93,182,590.75	Pital, San Carlos
	Santa Elena	38	¢494,000,000.00	Sta. Cecilia, La Cruz
Total		162	¢1,953,313,456.12	
2014	El Alba	61	¢1,085,890,534.00	Chimurria. Upala
	La Maravilla	32	¢498,946,000.00	Betania, Guatuso
Total		93	¢1,584,836,534.00	

El Proyecto La Maravilla fue aprobado en Noviembre 2014 y El Alba en Diciembre 2014 e iniciarán su construcción en el 2015, La Maravilla tiene un plazo construcción de 6 meses y El Alba un año.

Unidad Técnica Coocique R.L.			
Proyectos nuevos con proyección 2015-2016			
Proyecto	Nº Soluciones	Valor Total	Lugar
Verbena	46	¢575,000,000.00	Upala Centro
La Esperanza	139	¢2,807,000,000.00	Duacari Guacimo
Bosques de Don Bruno	117	¢2,500,000,000.00	Sixaola
Las Vueltas	10	¢120,000,000.00	Buenos Aires, Puntarenas
Proyecto Gallardo	29	¢413,000,000.00	Puerto Jiménez
Despertar	117	¢2,236,000,000.00	Jiménez Pococí
Total	458	¢8,651,000,000.00	

Otros Proyectos de Responsabilidad Social:

- Se entregaron 750 paquetes escolares a niños de escasos recursos económicos.
- Se otorgaron Pólizas de vida y de saldos deudores a los beneficiarios.
- Con el apoyo de colaboradores, Cuerpos Directivos, Comités Auxiliares de Apoyo, Jóvenes de Nueva Generación, ASADAS y asociados de la comunidad, se logró sembrar un total de 3.500 árboles, como parte del apoyo de la Cooperativa al recurso hídrico.

- Con fondos de la Reserva de Responsabilidad, se brindó alimentación y artículos para el hogar, a las familias de los Sueños de Navidad.
- Se participó en el V Encuentro Latinoamericano de Gestión Comunitaria del Agua.

De arriba a abajo: Siembra de árboles San Juan, Ciudad Quesada. Participación en el V Encuentro Latinoamericano de Gestión Comunitaria del Agua. Sesión Ordinaria Consejo de Administración



Siembra de Árboles	
La Tigra	170
Boca de Arenal	180
La Fortuna	250
San Juan de C.Q.	350
La Marina	350
Los Chiles de A.Z.	250
Calle Damas	330
SIPB	240
La Palmera	340
Cartago	150
Venecia	300
Alajuela	150
Heredia	120
Manantial de A.Z.	320
Total	3500



Participación de Coocique en la Carrera Enlaza a la Vida

Divulgación

Publicación de información financiera trimestral, así como publicación de información y presentación a asociados en Asambleas Regionales, sobre el desempeño de la empresa.

Participación en la revista "Soluciones Cooperativas" a nivel nacional.

Insertos en periódico La Nación.

Publirreportaje en La Nación y celebración de la Semana del Cooperativismo.

Otras ayudas

- Casetillas en paradas de buses.
 - Entrega de puntos ecológicos.
 - Préstamo de toldos y vallas.
 - Atención de visitas de Cooperativas de Guatemala: INTERCOP y FEDERURAL.
 - Atención de visitas de Cooperativas: COPEMAPRO y COOPESPARTA.
- Toda esta gestión se plasma en el Balance Social, el cuál como cooperativistas tiene un realce superior.

Balance Social por principios Cooperativos al 31 de diciembre 2014, a fin de cuantificar la inversión social de Coocique.

Balance Económico y Social por Principios Cooperativos al 31 de Diciembre 2014	
1. Membresía abierta y voluntaria	
Excedente neto a distribuir	309.176.508
Campaña de Aportaciones Asociados NG	1.320.000
Subtotal	
2. Control democrático de los miembros	
Gestión, formación y supervisión dirigenal (Tribunal Electoral, Proyección Social)	24.137.677
Asamblea Anual y Regionales	39.590.940
Comités de Apoyo	30.726.407
Cuerpos Directivos	52.362.567
Subtotal	
3. Participación económica de sus miembros	
Beneficios Pólizas	736.581.899
Subsidios Médicos	66.913.037
Infortunio y emergencias médicas	10.762.475
Subsidio Estudiantil	29.296.604
Subtotal	
4. Autonomía e Independencia	
Supervisión prudencial de la SUGEF	14.362.025
Servicios de Auditoría Externa	12.850.000
Subtotal	
5. Educación, entrenamiento y capacitación	
Capacitación a colaboradores, asociados, delegados y directores	45.108.652
Otras actividades Comité de Educación	14.746.790
Programa Nueva Generación y Promotores	45.025.544
Subtotal	
6. Cooperación entre cooperativas	
Aportes Organismos de Integración	23.967.167
Subtotal	
7. Compromiso con la comunidad	
Mercadeo responsable socialmente	33.205.371
Otras ayudas Reserva de Responsabilidad Social	5.388.207
748 Soluciones de Vivienda de Bien Social (Fondos BANHVI)	5.749.142.738
Subtotal	
Total	7.244.664.608





Fachada actual Edificio Central

► Informe de Gestión

PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD 2014

Durante el 2014 nos enfocamos en refrescar la imagen y los signos externos de la Cooperativa con miras en su expansión Nacional y con el objetivo de recibir sus 50 años con una renovación que percibieran sus asociados, tanto en estética como en sus productos y servicios.

IMAGEN

Refrescamiento total de la imagen, su logotipo, slogan y signos externos como vallas, casetillas de autobus, papelería, entre otros.

PATROCINIOS

Sostuvimos el apoyo y la participación en iniciativas de nuestros asociados, regiones e instituciones organizadas; las cuales se desarrollaron en conjunto con Coocique; ejecutando

proyectos de gran participación, alcance y exposición para nuestra cooperativa y con gran responsabilidad social en las siguientes tres áreas:

Culturales

Expo Venecia - Camerata de Violines- Tope 103 San Carlos - Celebración del Asociado en Orotina - Festivales Navideños (Grecia, Nicoya, Orotina, San Carlos, Santa Rosa, Florencia, Encuentro de Empresarios en Orotina).

Deportivas

Juegos Deportivos Nacionales 2014-Vuelta a Guanacaste-Campamento de Escuelas de Fútbol Infantil de todo el país -Carrera de Relevos-Vuelta de Ciclismo Amateur- Vuelta a San Carlos-Campeonato de Fútbol La Amistad-Domingos en Movimiento - Carreras atléticas comunales- Carrera Heredia Enlaza la Vida contra el Cáncer de Seno y los Clubes de fútbol: ADSC y Club Sport Herediano.

Educativas

Proyectos de Expo Joven-Cooperativas Escolares- Congreso Latinoamericano del Agua, URCOZON, entre otros.

RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

Convenios con Municipalidades e instituciones de todo el país. Firma de fondos de SBD para producción y del BANHVI a través de Coocique para beneficio de todos nuestros asociados.

Convenios con otras Cooperativas: COOPELECHEROS- COOPEUNA- COOPEMAPRO, COOPEALFARO RUIZ, COOPELESCA, CONELECTRICAS.

EXPANSIÓN Y DESARROLLO REGIONAL

Encuentro con Empresarios de Orotina y reuniones con Municipalidades de Orotina, Nicoya, Hojanca, Santa Cruz, Liberia, Cartago y Alajuela. Reconocimientos por parte de varias Cámaras de Comercio para nuestra Cooperativa por el aporte al desarrollo regional. Reinauguración de la Sucursal de Orotina, con la participación de representantes de instituciones públicas y municipio del Cantón.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Campaña nacional de medios, reforzando conceptos institucionales que representan a nuestra Cooperativa como lo son: Confianza, agilidad, experiencia, seguridad y tecnología.

Se mantiene buena presencia en las redes sociales, con el perfil de Facebook Coocique R.L. Se participa en prensa escrita nacional en el suplemento: Soluciones Cooperativas (edición de abril y octubre) así como en prensa escrita regional, revistas institucionales y de aniversario de importantes instituciones y socios comerciales.

Se incursiona y sostiene la imagen en traseras de autobús, en rutas de gran alcance en el GAM y en Occidente.



Coocique AHORRO Y CRÉDITO

50 años

PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL

Desarrollamos la producción de un comercial con formatos de alta definición, según el perfil de las televisoras nacionales. De igual forma participamos en la inauguración de la canción de 50 Aniversario de nuestra Cooperativa, para recibir el año de nuestro aniversario.

CAMPAÑAS

Se realiza incentivo a campañas: por pagos a través la página transaccional- sorteos mundialistas- credifácil – viernes negro- ferias de crédito, entre otras.



Feria de Crédito Naranjo



Feria de Crédito San Ramón

FERIAS DE CRÉDITO

Durante el año 2014 se realizaron 27 ferias de crédito y 57 visitas promocionales, abarcando todas las regiones donde tenemos sucursales. Previamente a la Feria se realizaron mínimo dos días de visitas promocionales a instituciones públicas y privadas del lugar de influencia de cada sucursal, donde se entregó un volante con los beneficios de la feria, el cual servía como cupón para adquirir los beneficios en caso de no poder ir los días específicos de la feria. También se utilizaron medios electrónicos como página web, correos, Facebook y mensajes de texto a celulares, estas gestiones dieron los siguientes resultados:

Resultados Ferias de Crédito

Venta de suministros:	₡80.626.020,00
Créditos en escritorio:	₡2.544.665.050,19
Créditos formalizados:	₡3.617.244.807,60
Total de créditos	₡6.161.909.857,79

SUCURSALES

Las sucursales son el punto de contacto entre los asociados y la cooperativa; es aquí donde brindamos servicios financieros y no financieros afines a la actividad, atendemos sus solicitudes, consultas y sugerencias; por todo esto la organización hace esfuerzos para mantener condiciones adecuadas en sus puntos de servicio, nos hemos preocupado por capacitar al personal, dotarles de una infraestructura segura, limpia, ordenada y acogedora; darles un soporte adecuado y

funcional; en este sentido en el año 2014, se reforzó la Dirección de Negocios con un funcionario a tiempo completo que les de soporte, seguimiento y atienda sus demandas y necesidades.

En este período se continuó con la elaboración mensual de Estados Financieros individuales de Sucursales, con base en nuestro método de medición de resultados de la gestión de las Sucursales, denominado PRISMA, el cual categoriza las sucursales según los resultados de sus indicadores en cuanto a estructura financiera, rentabilidad, liquidez, eficiencia, transacciones, costos, margen financiero, cartera de crédito, morosidad y cumplimiento de metas financieras, procesos, riesgo operativo y Plan Anual de Actividades.

Al cierre de diciembre 2014 estas son las primeras 5 sucursales en el ranking del PRISMA:

Sucursal	Posición PRISMA
San Ramón	1 Lugar
Fortuna	2 Lugar
Grecia	3 Lugar
Naranjo	4 Lugar
Guatuso	5 Lugar

UNIDAD DE SOPORTE A SUCURSALES (USS)

La unidad fue creada en el año 2013 para dar soporte operativo a las sucursales en algunas funciones, disminuyendo la carga



de tiempo que estas labores conllevan y que el mismo pudiera ser invertido en el ofrecimiento de productos y servicios a los asociados. Actualmente se ha logrado llevar a cabo las funciones asignadas y a futuro se espera que la unidad tenga capacidad de dar soporte en ventas, trabajando en conjunto con las estrategias desarrolladas por la Unidad de Gestión de Ventas y con herramientas adecuadas para desarrollar las actividades planeadas.

Se detalla a continuación las principales labores realizadas en el 2014:

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

Una de las funciones de soporte que realiza la Unidad de Soporte a Sucursales (U.S.S.), es la llamada a asociados, para informarles sobre el ingreso de sus tarjetas de débito y crédito a las sucursales, en el año 2014 se realizaron 5,281 llamadas. Importante rescatar que desde el mes

de Junio del 2014 este servicio de notificación se realiza mediante SMS al celular del asociado y en casos donde se ha registrado un correo electrónico; también se le informa por este medio, todo con el fin de ser más efectivos en las gestiones.

Llamadas Telefónicas para la Renovación de Inversiones:

La Unidad de Soporte a Sucursales (U.S.S.), realiza dentro de su accionar las llamadas a los asociados, para recordar la fecha de renovación de los certificados de depósito a plazo y ahorro futuro. En el año 2014 se realizaron 8,222 llamadas. Es importante mencionar que desde el mes de Junio del 2014 este servicio de notificación se realiza mediante SMS al celular del asociado y en casos donde se ha registrado un correo electrónico; también se le informa por este medio, todo con el fin de ser más efectivos en las gestiones y utilizar las herramientas que la tecnología pone a nuestra disposición.

Análisis de Crédito

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

de colones.

En el año 2014 se analizaron 267 solicitudes crediticias, por un monto total de ₡7,367,529,000.

Seguimiento a las Llamadas Recibidas en la Central, al Correo Electrónico (servicios@coocique.fi.cr) y al Web Contáctenos:

Parte la propuesta de automatizar por SMS y correos electrónicos; las notificaciones por retiro de tarjeta e inversiones, fue con el fin de darle un seguimiento más profundo a las consultas que ingresan por la central telefónica y el correo electrónico, este control se comienza a contabilizar de una forma más precisa desde el mes de Junio del 2014. Con respecto a las consultas atendidas por llamadas o correo electrónico sobre información general de la Cooperativa; fueron de 1,703 gestiones, mientras que la atención de consultas de crédito por los mismos medios fue de 2,285 casos.

Formalización de Créditos Referidos desde la Unidad de Soporte a Sucursales (U.S.S.):

Producto de la gestión anterior y desde inicio de año, la unidad a través del seguimiento realizado a las distintas consultas de crédito, ha podido presentar y gestionar ante las sucursales, operaciones crediticias, las cuales han sido formalizadas y suman un total de ₡641, 515,000.00 colocados.

Generación y Envío de Estudios del CIC y Protectora de Crédito a Asesores Financieros Todos Ganamos y Colaboradores:

Este proceso se realiza con la intención de brindarle soporte a los vendedores en la generación de estudios del CIC y protectora de crédito, dando soporte al proceso de venta que se realiza fuera de la oficina.

Proyecto:

Para el 2015, esperamos concluir el proyecto Digitalización de Documentos, que pretende minimizar la existencia y el traslado de expedientes físicos.

Gestión de Ventas

En el año 2014 nos concentramos en la colocación de créditos, enfocados en las zonas de mayor potencial y en el crédito de consumo.

Se reforzó el área metropolitana con más Asesores Financieros, quienes abarcan en mayor proporción la provincia de San Jose, Heredia y Cartago.

Se ingresó con mayor fortaleza al sector de Guanacaste y se habilitó un nuevo asesor financiero a la sucursal de Guatuso para dicho fin.

En términos absolutos, la colocación de crédito en comparación al año 2013, muestra un incremento importante.

Con respecto a la figura de Todos Ganamos las expectativas cumplieron el objetivo. A partir del mes de mayo se le dio un mayor seguimiento a la selección, contratación y atención de los miembros de este grupo externo de trabajo con lo que duplicó

la cantidad de vendedores, se dotaron de materiales y se les capacitó, por lo que la curva de aumento en colocación incluso se triplicó en comparación con los primeros meses del año. A diciembre este grupo de vendedores externos había aportado a nuestra colocación un total de ₡4,205,539,000.

CONVENIOS

Se continuó en la línea de establecer convenios con empresas del sector público y empresas del sector privado que por estabilidad, trayectoria y tamaño signifiquen buenos negocios para la Cooperativa. A lo largo del año se firmaron 24 nuevos convenios.

Se coordinó con los Asesores Financieros y Vendedores Todos Ganamos para que retomaran los convenios existentes a fin de que los reactivaran y se les vinculó en las nuevas firmas a fin de que adopten los convenios como responsabilidades de atención directa. Estas son algunas organizaciones con las que se hicieron nuevos convenios en este año. Coocique cuenta a la fecha con 160 convenios firmados.



Coocique AHORRO Y CRÉDITO

50 años

TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

El 2014 fue un año de cambios tecnológicos significativos. La mejora continua en temas de Gobierno de TI empieza a reflejar los avances en las tareas de medición, supervisión, planificación futura de los recursos y capacidades de la tecnología, que permita apoyar a la organización en el corto, mediano y largo plazo, para establecer y recomendar las adquisiciones o mejoras en la infraestructura, que hagan de Coocique una entidad competitiva en el mercado.

A nivel de indicadores de control de la unidad, se lograron completar 17,000 solicitudes y tareas, con un total operativo de 23,000 horas invertidas.

Si bien, los temas normativos consumieron tiempo considerable en la unidad, esto no limitó que apoyáramos iniciativas institucionales tan importantes como:

- Digitalización de documentos: Eliminar el uso del papel, disminuir el trasiego de documentos entre oficinas, mayor agilidad con los análisis de crédito.
- Herramientas de inteligencia de negocios: El análisis automático de crédito permitirá disminuir el trabajo manual, concentrarse en un sector de clientes que ya hayan pasado por filtros previos, de manera que se adelante mucho trabajo antes de siquiera iniciar la gestión con la persona.

Además de otras actividades y temas relevantes, realizados, dentro de los que podemos resumir los siguientes:

- **Gestionar proyectos basados en la tecnología que le rindan beneficios económicos, de imagen o legales a Coocique.**

- o La remodelación de la oficina de Orotina permitió establecer la primera sucursal de Coocique con todos los teléfonos en tecnología IP.

- o Una actualización importante en todos los cajeros electrónicos propiedad de la cooperativa, en miras al pronto cambio de tarjetas de crédito y débito que deben contar con tecnología EVM (conocida como chip) en los plásticos de los asociados.

- o Como es labor de todos los períodos, hemos continuado con el apoyo constante al cumplimiento de la Ley 8204, según exigencias emitidas por SUGEF y preparándonos para los cambios normativos 2-10 (Riesgos), 1-05 (Crédito), 3-06 (Suficiencia patrimonial), 7-06 (CIC) y 17-13 (Liquidez), para este año 2014.

- o Actualizaciones importantes a la página transaccional y a la aplicación móvil, que aun siendo tan reciente tuvo una acogida importante y la retroalimentación ha permitido hacerle mejoras para hacerla más práctica y útil.

o Se continuó, con el proyecto de Pólizas y Garantías crediticias, el cual es estratégico para la organización. De esto, se implementó con éxito de módulo de Garantías. En cuanto al módulo de Pólizas está en su fase final.

o El proyecto de Perfiles de Usuario, de gran relevancia para la organización, ya que viene a dar mayor robustez a la seguridad de acceso a los sistemas de información y con un alto grado de automatización, logró en el 2014 un avance importante y se espera su debida implementación en el 2015. El aporte del recurso humano ha sido valioso para la consecución de dicho proyecto.

Para mantener actualizada la plataforma tecnológica, hemos:

- Continuado con el ciclo de renovación de activos, establecido a 5 años, que incluye los computadores portátiles, de escritorio, monitores, capturadoras de firmas, impresoras, reemplazando aquellos equipos obsoletos o que cumplieron su ciclo de vida útil.
- Actualizado el licenciamiento y soporte de las suites ofimáticas y los software de terceros destinados a labores de monitoreo, seguimiento de informes de auditoría, servidores, bases de datos, antivirus, sistemas de seguridad.
- Planteado el proyecto de migración de servicios de Internet y el traslado del correo electrónico a una nueva plataforma basada en la nube, con mayores funcionalidades y beneficios, a un costo total menor que la solución actual.

Mejorar los servicios de TI

En el 2014 se establecieron contratos con varias empresas especializadas en el mantenimiento y soporte de los equipos críticos, como son los servidores, las bases de datos, los equipos de soporte ambiental (aires acondicionados de precisión, UPS, plantas eléctricas) para tenerlos siempre a punto y disminuir el riesgo de una caída en el servicio. En Tecnología de Información siempre nos encontramos realizando procesos de mejora continua y analizando tendencias tecnológicas que puedan traducirse en ventajas competitivas para la institución, además de seguir apoyando al negocio en los objetivos y planes, junto con mantener una infraestructura y equipos adecuados, incorporando inclusive proyectos no contemplados originalmente, como las mejoras en los cajeros, con limitantes presupuestarias cada vez más exigentes, pero que con una gestión efectiva se mantiene el gasto y la inversión de presupuesto, sin escatimar en las necesidades más importantes para la organización y que repercuten en un mejor servicio para el asociado. Actualmente la implementación de las normas COBIT, tiene un 71% de avance, en alguna medida retrasado por los constantes cambios de normativa que han afectado la continuidad del soporte.





Mejoras del edificio de Orotina

INFRAESTRUCTURA

Cuando se dio la absorción de Coopeorotina, tanto el Consejo de Administración como la Gerencia se comprometieron con una serie de actividades para velar por el bienestar de los asociados y la realización de mejoras en sus instalaciones.

Fue así como en el año 2014 se presentó un proyecto completo para mejorar el edificio de Orotina, el cambio incluyó techo, paredes, ampliación del tercer piso, construcción de baños, cambio de pisos, construcción de un cuarto de comunicación, cambio total de la

red eléctrica, una moderna rotulación, instalación de aires acondicionados y cajero electrónico nuevo, hoy por hoy es un edificio moderno, seguro y con posibilidades de utilizar el segundo nivel para ampliar la oferta de servicios.

En el resto de las sucursales y oficinas, al igual que en años anteriores se le dio el mantenimiento necesario para que las mismas operen con toda normalidad.

Se viene coordinando con el área de Promoción y Publicidad el cambio paulatino de las precintas luminosas con

el fin de lograr una disminución en los costos de mantenimiento y consumo eléctrico, mediante el uso de tecnología led. Aparte de Orotina, en Oficinas Centrales se realizó ese cambio y además se le agregó el logo del 50 Aniversario.

También se presentaron mejoras significativas en seguridad de las sucursales, mediante la confección de algunas bóvedas y cambio en las cerraduras de las puertas principales.

En cuanto a las pólizas que la cooperativa mantiene con el INS, Podemos afirmar que nos dan la seguridad que se requiere en salvaguarda de los intereses de la empresa y de los asociados.

También durante el año 2014 se acondicionó un cubículo en la sucursal de San Ramón en el cual se colocó un cajero electrónico para facilidad de los asociados de Coocique en ese cantón.

Además se mejoró la oficina de crédito de Nicoya, la cual actualmente se trasladará y remodelará, y se sustituyen dos móviles y se compró una tercera, pues ya contaban con un kilometraje y tiempo razonable para el cambio.

Somos un equipo de trabajo optimista, comprometido y con muchas esperanzas de mejora y crecimiento para el año 2015.

Móviles Nuevas



CUMPLIMIENTO DE LA LEY 8204

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

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

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

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

A continuación se describen algunas de las labores realizadas por la Oficialía de Cumplimiento:

- Monitorea mensualmente los ingresos de las cuentas de los Colaboradores y Directores con el fin de detectar transacciones inusuales o que se salen de sus ingresos normales.
- Se realiza un análisis de los colaboradores y directores de la cooperativa, con el fin de asegurar que cada uno de ellos esté al día con sus obligaciones financieras y legales.
- Envía la información contenida en los Reportes de Operaciones Únicas y Múltiples mensualmente a la SUGEF, así como también comunica las Operaciones Sospechosas que surjan a la Unidad de Inteligencia Financiera.
- Coordina las reuniones del Comité de Cumplimiento, en donde se presentan diferentes tipos de informes por parte del Oficial de Cumplimiento.
- Realiza reuniones con los Administradores de Sucursal, con el fin de analizar temas de interés en relación con la Ley 8204, sus labores como Oficiales de Cumplimiento Auxiliares, directrices y evacuar dudas.
- Presenta recomendaciones al Comité de Cumplimiento para el establecimiento de sistemas de evaluación y manejo de riesgos.
- Establece y revisa alertas para el monitoreo de cuentas de todos los asociados de la Cooperativa, con el fin de detectar transacciones sospechosas.



- Coordina y controla el proceso conocido como “Conozca a su Cliente”.
- Capacita anualmente a todos los Colaboradores y Directores de la Cooperativa.
- Realiza mejoras a la metodología para la calificación de riesgo de los asociados, para permitir un mejor monitoreo a fin de evitar la introducción de capitales ilegales a la cooperativa.
- Trabaja en el proceso de mejora en la pantalla para asociar, que vendrá a reducir el tiempo que se invierte en asociar a una persona, modificando pantallas y estableciendo una secuencia apropiada a cada parte del proceso.
- Tiene importantes logros de reducción en el uso de papel, con el fin de aprovechar mejor las facilidades brindadas por los recursos informáticos.

Cooquire en este período se afilió al portal de capacitaciones en línea www.lavadoinero.com. Aquí se

pueden encontrar noticias, artículos, capacitaciones, etc, sobre temas relacionados la prevención de la legitimación de capitales.

Es importante mencionar que una de las principales tareas durante el periodo 2014, y que además es uno de los requisitos principales que todo asociado a la cooperativa debe cumplir, según está establecido en nuestra normativa y en la Ley 8204, ha sido contar con la Política Conozca a su Cliente debidamente actualizada, lo cual nos permite conocer a nuestros asociados, disminuyendo así la posibilidad de penetración de capitales ilegítimos a la Cooperativa.

La Oficialía de Cumplimiento es un aliado más con el que cuentan los diferentes órganos encargados de realizar las desarticulaciones de organizaciones criminales en el país, tales como la Unidad de Inteligencia Financiera del ICD, La

Fiscalía de Delitos Económicos, el OIJ, Ministerio Público, entre otros.

La Oficialía de Cumplimiento mantiene una constante comunicación con dichos órganos con el fin de colaborar en sus investigaciones, así como también comunicarles situaciones que se considere pueden tener un trasfondo ilícito.

Cooquire ha hecho un gran esfuerzo por mejorar los procesos existentes y por crear algunos nuevos con el fin de cumplir a plenitud lo estipulado por ley y poder protegerse de ser utilizada para fines ilícitos.

INVESTIGACIÓN Y SEGURIDAD

La Cooperativa cada año realiza inversiones en equipo y personal dirigidas a mejorar los niveles generales de seguridad física y tecnológica.

Los riesgos son evaluados en función de los índices de incidencia y sobre las oportunidades de mejora que son determinadas internamente.

Las labores de seguridad en la Empresa están enfocadas en forma continua en la disminución de riesgos que puedan afectar la integridad física de los asociados y colaboradores, así como los activos y sistemas que se administran.

La posibilidad de la ocurrencia de eventos delictivos está implícita en cualquier

actividad, y las entidades financieras como Cooquire brindan sus servicios bajo estándares de seguridad que se encuentran en un proceso de mejora continua.

Las inversiones en seguridad son cuantiosas; sin embargo, se justifican en la confianza que los asociados tienen en el cuidado de los recursos por parte de la organización.

SEGURIDAD FÍSICA

La imagen de solidez y confianza que tiene Cooquire va de la mano con la seguridad que proyecta, ya que una entidad financiera vende sus servicios sobre el pilar de la confianza, que no solo se refleja en sus resultados económicos, sino también en sus inversiones en temas de seguridad.

Durante el año 2014 se enfrentó y asumió con responsabilidad y eficacia una ola de asaltos sin precedentes en toda la zona norte, donde en pocos meses fueron asaltados comercios, pequeños empresarios y entidades financieras.

La Cooperativa en cada período invierte en forma programada en equipos, tecnología y capacitación de su personal en procedimientos de seguridad; sin embargo, el aumento en la incidencia delictiva, obligaron a la empresa a reorganizar sus prioridades y ejecutar en muy poco tiempo una serie de medidas contingentes para combatir la ola de asaltos. Las pérdidas económicas de los asaltos sufridos en los últimos 18 meses alcanzaron un monto de \$7.995.050,

una vez aplicadas las coberturas de las pólizas de seguro que se mantienen con el INS. Esto incluye el reconocimiento de las pérdidas que algún asociado presente hubiera sufrido durante dichos eventos. La normativa interna fue revisada y modificada para establecer controles y nuevas prácticas que deben aplicar los colaboradores en sus puestos de trabajo. Hoy la Cooperativa cuenta con un centro de monitoreo que trabaja 24 horas al día durante todos los días año en labores de prevención y detección de incidentes de seguridad.

Todas nuestras instalaciones cuentan con equipos de CCTV, alarmas funcionales y una serie de dispositivos de seguridad que ofrecen fortalezas adicionales en cada punto de servicio.

Durante el cierre del año se terminó el proceso de contratación de oficiales de seguridad para todas las sucursales, lo cual significó un gran esfuerzo económico y organizacional para llevar a cabo los procesos de reclutamiento y selección en un tiempo record.

Los oficiales de seguridad de Coocique tienen funciones específicas de control de acceso sobre las personas que ingresan o salen de las sucursales, para lo cual se instaló en cada oficina un sistema de cerraduras magnéticas que en caso de emergencia le permitirá al oficial reaccionar según el protocolo establecido. Como procedimiento alternativo se inició con la restricción del ingreso de personas con cualquier indumentaria que no permita ser identificada o grabada por el sistema CCTV. La medida incluye la restricción en forma general del uso de celulares en el interior de las sucursales, lo cual es una medida que cuenta con respaldo de la



Oficial de Seguridad de Coocique R.L.

Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, mediante el expediente 05-004576-0007-CO, resolución 2005-04559, la cual expresamente señala que la directriz es razonable para proteger la vida y seguridad de los clientes y empleados de las entidades bancarias presentes en sus instalaciones.

Sin afectación del servicio se reestructuraron los horarios de atención al público para mantener el soporte de los oficiales durante toda la jornada laboral y se invirtió en chalecos antibalas, armas y capacitación sobre protocolos para el nuevo cuerpo de oficiales.

En la aplicación del plan de contingencia que la empresa implementó en el cierre del año, invirtió en dispositivos y equipo de seguridad más de 50 millones de colones, y de la misma manera se destinará para la planilla del nuevo personal de seguridad un presupuesto que supera los 132 millones de colones anuales, lo que confirma el compromiso permanente de Coocique con la seguridad.

SEGURIDAD TECNOLÓGICA

En el tema de la Seguridad de la Información y Seguridad de TI la unidad de Investigación y Seguridad trabajó en varios frentes. Al inicio de año con el lanzamiento de la página transaccional, se realizó una revisión en busca de vulnerabilidades, de la cual se desprendió un informe con recomendaciones que fueron atendidas en buena hora por Tecnologías de Información, todo con el afán de mantener la tranquilidad que sienten los asociados al utilizar nuestros servicios electrónicos. En conjunto con Desarrollo Humano, se inició un programa de capacitación en Seguridad de la Información y desde inicios del 2014, todos los nuevos colaboradores reciben en su proceso de inducción corporativa, una capacitación, donde se les enseña los cuidados que deben tener y la responsabilidad que asumen al utilizar los sistemas informáticos de Coocique R.L.

En el tema de la implementación de la normativa 14-09, con el propósito de mejorar los procesos y fortalecer los mecanismos de seguridad informática, se trabajó en el desarrollo de un Sistema de Gestión Automatizada de Cuentas de Usuario, que se pondrá en producción en el año 2015, y con el cual se podrá administrar de una manera más adecuada, la utilización y el correcto aprovechamiento de los recursos tecnológicos de nuestra empresa.

Adicionalmente se ha colaborado con el departamento de Tecnologías de Información en diferentes aspectos, cada vez que ellos nos han pedido el criterio. Uno de los aspectos más destacables

es el establecimiento de un mecanismo interno para certificar los servidores, de esta manera se logra cifrar y así proteger los datos que se intercambian en la red interna de Coocique R.L.



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

AUDITORÍA INTERNA

En cumplimiento de lo establecido en el Artículo 49 de la Ley de Asociaciones Cooperativas y de Creación del INFOCOOP (Instituto de Fomento Cooperativo) N°4179, la Auditoría Interna de Coocique presenta el siguiente informe, con un resumen de las acciones y situaciones más relevantes de lo ejecutado durante el periodo 2014 en el proceso de supervisión de Coocique R.L..

El Comité de Auditoría mediante el Acta 132 del 15 de enero del año 2014, y ratificado por el Consejo de Administración por medio del acuerdo N° 4 del Acta 2041 del 31 de enero del año 2014, aprobó el Plan de Trabajo de Auditoría Interna para el periodo 2014.

Nuestro Plan Anual de Revisiones incorpora auditorías a las tres empresas que conforman el Grupo Coocique (Coocique R.L., Inmobiliaria Coocique S.A. y Fideicomisos Coocique S.A.).

El Plan Anual de Trabajo se define a partir de la determinación de un “Universo Auditable” que incluye todas las actividades que desarrollan las diferentes oficinas y departamentos de las tres empresas antes citadas. Por medio de una metodología creada internamente se asigna una calificación de riesgo a cada oficina y departamento. En función de los recursos disponibles para el periodo y los resultados de nuestra matriz de calificación se definen las revisiones a realizar en el periodo.

El Comité de Auditoría, integrado por miembros de Consejo de Administración y Comité de Vigilancia, realiza sesiones de trabajo mensuales donde conoce el resultado de cada

una de las revisiones y tareas desarrolladas. Adicionalmente en cada trimestre se presentó un informe de gestión donde se expone el avance en el cumplimiento del Plan Anual de Revisiones, la ejecución de las partidas presupuestarias asignadas al departamento y la participación en otras actividades como capacitaciones y reuniones.

Durante el periodo 2014 se invirtieron 1.644 días auditor, tiempo que se distribuye en el Plan de Trabajo Anual y con el cual nos permite supervisar el Universo Auditable de Coocique y Subsidiarias en un ciclo de revisiones de cuatro años.

En este periodo se realizaron 142 revisiones, las cuales se clasifican según su naturaleza de la siguiente forma:

Tipo Auditoría	Cantidad	Descripción
Auditoría en Línea	23	Es un monitoreo automatizado de acciones en la base de datos que alerta al auditor sobre situaciones predefinidas. Estas se realizan durante todo el año en forma continua.
Auditorías de Cumplimiento y Específicas	8	Revisiones requeridas por normativa y por compromisos con acreedores.
Auditorías Financieras	19	Revisión de las diferentes cuentas contables que componen los estados financieros de la cooperativa en el transcurso del año, utilizando técnicas de muestreo se revisa la totalidad de cuentas contables que componen los estados financieros.
Auditorías Operativas y de Gestión	63	Revisiones en sucursales y departamentos de soporte para verificar el cumplimiento de procedimientos y controles establecidos por la administración, así como evaluación independiente de la eficiencia operativa para recomendar mejoras.
Auditorías Forenses y Especiales	30	Investigaciones producto de robos o asaltos a la cooperativa, 5 estudios. Revisiones especiales, en atención a solicitudes de Consejo de Administración, Comité de Vigilancia, Gerencia General y de otras revisiones de auditoría, 17 estudios. Investigaciones por denuncias recibidas de asociados, 8 estudios.
Total	143	

Como resultado de las revisiones mencionadas anteriormente, se emitieron durante el año 139 informes de auditoría, con recomendaciones de mejora a los procedimientos, correcciones a datos y procesos, así como también reconocimientos de resultados satisfactorios.

Durante el periodo se emitieron 437 recomendaciones, las cuales se clasifican según el nivel de riesgo mostrado a continuación:

Nivel de riesgo	
Riesgo	Cantidad
Alto	38
Medio	397
Bajo	2
Total	437

En el mes de diciembre se inició un proceso de seguimiento del total de recomendaciones emitidas, razón por la que al cierre de periodo no hay recomendaciones pendientes de ser atendidas por la administración.

Adicionalmente se ejecutan tareas como: Participación en reuniones de Cuerpos Directivos y Comités, Calificación de respuestas de informes, Supervisión y fiscalización de rifas, Capacitaciones dadas y recibidas, Consultoría y Asesoría a las demás áreas de la organización, tabulación y análisis de informes internos de la organización y los procesos de planeación y seguimiento de Auditoría.

Otras de las actividades efectuadas en el departamento, son las tareas no derivadas directamente de estudios de auditoría, las cuales incluyen:

- Revisiones detalladas y refrendos de informes externos de la Cooperativa que deben enviarse periódicamente a:
 - Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)
 - Banco Central de Costa Rica (BCCR)
 - Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI)
 - Instituto Nacional de Fomento de Cooperativas (INFOCOOP)
 - Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE)
 - Banco Crédito Agrícola de Cartago (BANCRÉDITO)
 - Banco Popular y de Desarrollo Comunal
 - Banco Improsa S. A.
 - Oikocredit
- Atención de los auditores e inspectores de Auditoría Externa, Despacho Carvajal y Colegiados, Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
- Participación en las actividades de inducción de nuevos colaboradores de la Cooperativa, impartiendo una pequeña charla sobre el departamento, las funciones, los tipos de auditoría, evacuando dudas de los nuevos compañeros y promoviendo la importancia del control interno y de la auto revisión.

Finalmente agradecer la confianza depositada en nuestra función y reafirmar



Coocique AHORRO Y CRÉDITO

50 años

el compromiso de Su Auditoría Interna por continuar dando el mayor esfuerzo para atender las obligaciones y compromisos definidos por el Estatuto Social y el Reglamento de Auditoría Interna, en la salvaguarda de los intereses de todos los asociados y asociadas de la cooperativa, siempre respetando los principios de independencia y objetividad al momento de ejecutar nuestras funciones.



▶ INFORME
Comité de
Vigilancia

De arriba a abajo:
Alexander Villegas R. - Presidente,
Carlos Mario González R. - Vicepresidente y
Dinnieth Cristina Rodríguez P. - Secretaria

► **Comité de Vigilancia**

INFORME DE GESTIÓN COMITÉ DE VIGILANCIA – COOCIQUE R.L

PRESENTACIÓN

De acuerdo con la doctrina y la normativa vigente, la ley de Cooperativas que dispone en su artículo 49 que le corresponde al Comité de Vigilancia “El examen y fiscalización de todas las cuentas y operaciones realizadas por la cooperativa” y en apego a nuestro estatuto en su artículo 81 donde se establecen de forma precisa las funciones y responsabilidad de dicho Comité, que son principalmente vigilar que la entidad funcione conforme a sus fines y que las actuaciones de los diferentes órganos se mantengan en el cumplimiento de su propósito fundamental, el cual es “brindar servicios financieros de alta calidad, que contribuyan solidariamente al desarrollo social y económico de sus asociados”, se presenta el siguiente informe:

Coherentes con la esencia de nuestra función, este comité ha trabajado para que se cumpla la voluntad de la Asamblea de Delegados, las disposiciones tanto en deberes como derechos establecidos en el estatuto social de Coocique para asociados y Cuerpos Directivos, además se ha velado por el cumplimiento de los diferentes reglamentos que ayuden a su buena gestión, se han desarrollado diferentes procesos de control, fiscalización y supervisión de las diferentes labores económicas, financieras, administrativas y sociales, de forma responsable y objetiva, enmarcadas bajo el principio de respeto.

Para la realización de estas funciones y en la búsqueda de la adecuada operación, se ha basado la labor en un plan de trabajo anual que enmarca las funciones previstas por ley y estatuto, para este Comité de Vigilancia. Además se ha mantenido apoyo continuo, por parte de los diferentes órganos de control de la cooperativa, tanto interno como externo. Por lo cual se considera que durante el periodo 2014 este órgano fiscalizador, soberano e independiente, nombrado por la Asamblea de Delegados, ha desarrollado sus deberes de acuerdo con lo dispuesto por normativa, trabajando en equipo, fomentando la unidad de criterios y evaluando de forma objetiva, sin asumir facultades o funciones que por ley, estatuto o reglamento se le hubieren encomendado a otros órganos sociales de Coocique, R.L.

NUESTRA LABOR

Nuestro plan de trabajo ha sido desarrollado durante las sesiones ordinarias y extraordinarias del comité y además se participó en todas las sesiones oficiales del Consejo de Administración, y en otras actividades de control, seguimiento y fiscalización, asociadas a la evaluación activa de los riesgos implícitos en la actividad de Coocique, R.L. A continuación se detallan los resultados de nuestro proceso de fiscalización:

Para el cumplimiento de esta función se realizaron actividades de control orientadas a verificar el comportamiento estricto por parte de los diferentes órganos sociales y de administración, actores participantes con los siguientes resultados:

- Se ha desarrollado un adecuado seguimiento al cumplimiento de acuerdos tomados por la Asamblea de Delegados, Consejo de Administración, políticas institucionales y normativa específica en temas de riesgos, control interno y enriquecimiento ilícito.
- Dentro de las labores efectuadas, se llevó a cabo la verificación de la condición de Delegado en pleno goce de sus derechos para participar en la Asamblea de Delegados.
- En acatamiento al mandato de la Asamblea de Delegados, se presenta la estadística de participación de Directores del Consejo de Administración, Comité de Educación y Bienestar Social, Tribunal Electoral y el propio Comité de Vigilancia en sesiones y actividades de diversa índole.
- Se brindó seguimiento al proceso de elección de Delegados llevado a cabo por el Tribunal Electoral, mediante la celebración de 21 Asambleas Regionales.
- Como parte de nuestro programa, se dio seguimiento al plan estratégico de la cooperativa para así verificar, que su orientación sea coherente con lo dispuesto dentro del estatuto.
- Se ha dado seguimiento y control de actas de los diferentes Comités Auxiliares de Apoyo a Sucursales, comisiones de trabajo y grupos de delegados, que ha permitido a este Comité mantenerse relacionado de forma activa.
- Se atendieron consultas y denuncias relacionadas con limitación de funciones de los órganos directivos, conflictos por relación de imagen y procesos de contratación, las cuales han sido resueltas siguiendo el debido proceso establecido para cada situación.
- Se propone a la Administración la actualización de las normativas internas vinculadas con el tema de asociación de imagen de miembros de Cuerpos Directivos y funcionarios, para subsanar vacíos que pudieran afectar a la cooperativa, además de la revisión a su Reglamento de Ética en virtud de lograr un mejor control.
- Como parte del tema de seguridad se manifestó la preocupación por lo ocurrido, recomendando a la Administración analizar detenidamente el tema, haciendo revisión de protocolos de Seguridad en Sucursales, por



responsabilidad con asociados, clientes y colaboradores.

Se realizaron actividades de supervisión relacionadas con el análisis de los estudios e informes económicos, financieros, de inversiones y políticas, respecto a operaciones crediticias (montos, garantías y plazos)

- Se ha verificado durante el periodo 2014 el comportamiento de los principales indicadores establecidos por la Superintendencia de Entidades Financieras, aplicados a Coocique.

- Se brinda seguimiento al trabajo de la Auditoría Externa, con una evaluación de resultados de la gestión, en conjunto con el departamento de Auditoría Interna, donde se han evidenciado hallazgos los cuales han sido corregidos de forma oportuna por la administración, conociendo además los estados financieros auditados de la Cooperativa y las Subsidiarias

- Se ha analizado el funcionamiento de las instituciones donde Coocique mantiene representación.

- Se mantuvo un análisis y seguimiento a la creación de la Comisión de Control de Gastos e Inversiones.

- Participación en las evaluaciones de las diferentes sucursales, tomando en cuenta factores cualitativos y cuantitativos.

- Se participó como, órgano fiscalizador, en los diferentes proyectos para la apertura de sucursales, como el caso de Orotina y Nicoya, también en las

evaluaciones a puntos de servicio que debido a diversos factores requirieron el proceso de cierre.

- Se dio seguimiento a los diferentes planes de inversión en capacitaciones tanto para colaboradores, delegados, como Cuerpos Directivos y se ha participado de forma activa en la actualización de temas cooperativos.

De acuerdo con el análisis de los resultados obtenidos este Comité de Vigilancia manifiesta que:

- Existen suficientes controles aceptables respecto a los procedimientos y las políticas de las principales operaciones de la Cooperativa; lo cual permite la verificación y actualización de los procedimientos y políticas conforme con las necesidades que se presentan en el entorno.

- La veracidad de la información generada y presentada, hasta nuestro punto de alcance, es acorde con la realidad financiera.

- La medición y control de los riesgos que puedan afectar la operación y los resultados económicos y financieros, según la planificación planteada. A Diciembre 2014 se tiene según la Ficha CAMELS una condición de operación Normal.

- Se mantiene hasta la fecha indicada una solvencia financiera adecuada, dada la fortaleza del patrimonio.

CRITERIO FINAL

Considerando los diferentes aspectos valorados y presentados en el presente informe, de acuerdo con las funciones y atribuciones establecidas para el Comité de Vigilancia, se informa a esta Asamblea de Delegados que:

- No existe al momento de cierre un hallazgo o situación particular que evidencie una actuación contraria al ordenamiento jurídico y técnico vigente.
- Existe seguridad razonable de la gestión cuantitativa y cualitativa desarrollada por el Consejo de Administración y la Gerencia.
- Se determina transparencia, eficiencia y eficacia de las operaciones.
- No se evidencia pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad, acto ilegal o riesgo de ningún tipo en las operaciones.
- Se mantiene un constante fortalecimiento del proceso de administración de riesgos.
- Se desarrollan y actualizan los instrumentos y sistemas de control interno.
- Se da un adecuado manejo de los diferentes procesos y productos financieros.

Alexander Villegas Rojas
Presidente

Carlos Mario González Rojas
Vicepresidente

Dinnieth Rodríguez Porras
Secretaria

CONTROL DE ASISTENCIA

Directores del Consejo de Administración.

Asistencia a sesiones de Cooquie, Subsidiarias, Comisiones Técnicas y diversas actividades de representación; de enero a diciembre 2014, de la sesión N° 2037 hasta la N° 2091

Directores	Convocatoria	Asistencia	Ausencias Justificadas	% de Participación	Riesgos	Tecnología TI	Jurídicos	Cumplimiento	Auditoría	Gestión	Total	Convocatoria total	Ausencias Justificadas	% Participación	Otras actividades	Total Asistencia Actividades	Total General
Joaquín Hernández Rojas	82	79	3	96.34%		16			12		107	110	3	97.27%	*210	94	411
Gerardo Enrique Jiménez Castro	82	82	0	100%				5		4	91	91	0	100%		33	124
Juan Félix Acuña Blanco	82	82	0	100%		12	4			1	99	100	1	99%		20	119
Ilina González Cordero	82	79	3	96.34%		2		5		2	88	93	5	95.62%	*197	63	348
Jorge Mario Elizondo Solís	82	82	0	100%	12		4				98	98	0	100%		39	137
Raúl Salas González	82	78	4	95.12%			4		11		93	98	5	94.89%		9	102
Luz Marina Miranda Jara	82	81	1	98.78%	12						93	94	1	98.94%		50	143

*Incluye sesiones Comisión control de gastos (en su mayoría virtuales).

Miembros del Comité de Vigilancia.

Asistencia a sesiones propias del Comité, del Consejo de Administración, Subsidiarias, Comisiones Técnicas y diversas actividades de representación; de enero a diciembre 2014, de la sesión N° 2037 hasta la N° 2091

Directores	Convocatoria	Asistencia	Ausencias Justificadas	% de Cumplimiento	Consejo y Subsid.	Totales	Ausencias Justificadas	% de Cumplimiento	Riesgos	Tecnología TI	Jurídicos	Cumplimiento	Auditoría	Gestión	Otras Actividades	Total Actividades	Total Gen.
Alexander Villegas Rojas	27	27	0	100%	80	107	1	99.07%					7		7	14	121
Carlos Mario González	27	27	0	100%	81	108	0	100%			4			3	30	37	145
*Dinnieth Rodríguez	19	19	0	100%	59	78	0	100%	7			2			10	19	97
**Paúl Vargas Torres	8	8	0	100%	22	30	0	100%					3		3	6	36

*Miembro entrante

**Miembro saliente

Miembros del Comité de Educación.

Asistencia de los miembros del Comité de Educación a sesiones propias de dicho Cuerpo Colegiado y otras actividades de representación; de enero a diciembre 2014, actas del N° 1205 hasta el N° 1244

Directores	Convocatoria	Ausencias Just	Asistencia	% Participación	Otras Actividades	Total Actividades
Irene Murillo Arroyo	40	1	39	97.5%	42	81
Libia Porras Murillo	40	8	32	80%	32	64
Julieta Rojas Chaves	40	1	39	97.5%	29	68
José Antonio Miranda Araya	40	3	37	92.5%	36	73
Alexander Contreras Rojas	40	0	40	100%	34	74

Miembros del Tribunal Electoral.

Asistencia de los miembros del Tribunal Electoral a sesiones propias de dicho Cuerpo Colegiado y otras actividades de representación; de enero a diciembre 2014, actas del N° 412 hasta el N° 429

Directores	Convocatoria	Ausencias Just	Asistencia	% Participación	Otras Actividades	Total Actividades
Walter Hernández Gómez	18	0	18	100%	22	40
Efrén Miranda A.	18	0	18	100%	29	47
María Luisa González	18	0	18	100%	22	40
*Juan Carlos Quiroz Vargas	5	0	5	100%		
*Luz Aida Jiménez Chacón	5	0	5	100%		

*Miembro saliente



Coocique AHORRO Y CRÉDITO

50 años



► **INFORME**
**Comité de
Educación y
Bienestar Social**

De arriba a abajo:
Irene Murillo A. - Presidenta,
Libia Porras M. - Vicepresidenta,
Julieta Rojas C. - Secretaria,
Jose Antonio Miranda A. - Vocal I
Cruz Alexander Contreras R. - Vocal II

► **Comité de Educación y Bienestar Social**

Señores y señoras delegadas a la XLVI Asamblea Anual de Coocique, R.L. reciban un cordial saludo del Comité de Educación y Bienestar Social, a la vez, nos unimos de todo corazón a la alegría de la celebración de los cincuenta años de nuestra empresa cooperativa.

Para el Comité de Educación y Bienestar Social de Coocique R.L. es un gusto rendirles a ustedes este informe del trabajo realizado, de acuerdo con los lineamientos y políticas de la cooperativa y según nuestro Plan Anual de Gestión, en el marco del Plan Estratégico de Coocique, R.L.

Después de la realización de la Asamblea Anual 2013, este Comité procedió a realizar su integración la cual quedó de la siguiente manera:

Presidenta:	Irene Murillo Arroyo
Vicepresidenta:	Libia Porras Murillo
Secretaria:	Julieta Rojas Chaves
Vocal 1:	José Antonio Miranda
Vocal 2:	Alexander Contreras Rojas

En el transcurso del año, se celebraron 40 sesiones: 36 ordinarias y 4 extraordinarias.

SESIONES: TOTAL 40 (36 ordinarias y 4 extraordinarias)

Integrante del CEBS	Asistencia	Ausencias justificadas
Irene Murillo	39	1
Libia Porras	32	8
Julieta Rojas	39	1
José Miranda	37	3
Alexander Contreras	40	0

Además de asistir a las sesiones del Comité, sus integrantes participaron en otras actividades tales como Asambleas Regionales de asociados y asociadas, capacitaciones, celebraciones de la Cooperativa y actividades del Programa Nueva Generación entre otras, como se detalla a continuación:

NÚMERO DE PARTICIPACIONES EN ACTIVIDADES

Integrante del CEBS	Asistencia
Irene Murillo	42
Libia Porras	32
Julieta Rojas	29
José Miranda	36
Alexander Contreras	34

Como es del conocimiento de todos ustedes, este Comité desarrolla su labor en dos áreas: por una parte el Bienestar Social y por otra en Educación.

BIENESTAR SOCIAL

De acuerdo con el presupuesto aprobado por la Asamblea de Delegados de la Cooperativa, basados en los reglamentos vigentes, se estudió detenidamente cada uno de los subsidios que se presentaron y se tomó la decisión correspondiente, el resultado se detalla en el siguiente cuadro:

Tipo de Subsidio	Cantidad	Monto (¢)
Médico	3695	¢66.913.037,39
Infortunio	4	¢411.700,00
Estudiantil	425	¢29.296.604,00
Emergencias médicas	151	¢10.350.775,23
Total	4275	¢106.972.116,62

Además de resolver los subsidios, a lo largo del año se dedica tiempo a estudiar y proponer al Consejo de Administración, modificaciones al Reglamento de uso de la Reserva de Bienestar Social, para adaptarlo a la realidad del entorno.

En este año, se gestionó y firmó un convenio con la clínica ASEMBIS, para que apliquen descuentos en sus servicios a las personas asociadas a Coocique, R.L.



Taller con Comités Auxiliares de Apoyo y Cuerpos Directivos

realizadas en cada segmento de población:

EDUCACIÓN

En esta área el trabajo del Comité, se enfoca hacia varios sectores de la población, desde las personas colaboradoras hasta el público en general, pasando por la dirigencia, personas delegadas y asociadas, niñez y juventud, siempre persiguiendo los objetivos de educar, capacitar e informar a todas esas personas en doctrina cooperativa y aspectos propios de su quehacer, y desde la perspectiva de los principios y valores del Movimiento Cooperativo.

Se detalla a continuación las acciones

CAPACITACIONES BRINDADAS A PERSONAS COLABORADORAS

- 1- Charla motivacional (personas colaboradoras de la sucursal de Orotina)
- 2- Lanzamiento de la "Cultura de ventas", dirigida a los 326 personas colaboradoras de la Cooperativa en ese momento.
- 3- Curso de Gerentes Líderes (3 personas colaboradoras)
- 4- Curso de Project (20 personas colaboradoras)
- 5- Curso de Legislación ambiental aplicada en los créditos (28 personas colaboradoras)

- 6- Curso de Primeros Auxilios dirigido a Comisiones de Salud Ocupacional de la Cooperativa (31 personas colaboradoras)
- 7- Curso de Prezi (21 personas colaboradoras)
- 8- Apoyo y participación en las 14 siembras de árboles que organizó la Gerencia de la Cooperativa, con el refrigerio para las personas colaboradoras que participaban y con la presencia de integrantes de este Comité; en total se sembraron 3500 árboles, donde participaron 384 personas entre ellas colaboradores/as, directores/as, Comités Auxiliares de las sucursales, niños/

De arriba hacia abajo: Celebración Mes de la Independencia y Capacitación con Delegados



as y jóvenes del programa de Nueva Generación e integrantes de las ASADAS.

CAPACITACIONES RECIBIDAS POR LA DIRIGENCIA

- 1- Taller de análisis crítico del proyecto de reforma a la LAC (expediente 18199) (CEBS)
- 2- Curso de Redes Sociales (CENECOOP) (CEBS)
- 3- Conferencia sobre “Gestión integral de los Desechos Sólidos” (CEBS)
- 4- Asamblea de COREMUJER (CEBS)
- 5- Curso “Organización de reuniones y confección de actas” (CEBS)
- 6- Taller “Actualización de la estrategia de incidencia política” (CEBS)
- 7- Conferencia “Identidad Cooperativa” (Consejo de Administración, Comité de Vigilancia, CEBS, Tribunal Electoral)
- 8- Foro de género, Congreso Cooperativo 2014 (CEBS)
- 9- Asamblea de AMUCOODE (CEBS)
- 10- Conferencia “Dilemas estratégicos del Cooperativismo Latinoamericano” (Consejo de Administración, CEBS, Tribunal Electoral)
- 11- Taller con Comités Auxiliares de Apoyo a las sucursales de la Cooperativa. (51 personas)

ACCIONES DIRIGIDAS A LAS PERSONAS DELEGADAS

- 1- Charla “Los Delegados y la Asamblea”. Todas las personas delegadas de la

Cooperativa, distribuidos en cinco regiones.

2- Entrega del Cuaderno Planificador 2015

ACCIONES DIRIGIDAS A LAS PERSONAS ASOCIADAS EN GENERAL

1- Conferencia “Gestión integral de los desechos sólidos”, esta conferencia se impartió a las 4012 personas asociadas que asistieron a las 21 Asambleas Regionales de la Cooperativa.

2- Entrega de hojas con información sobre la gestión integral de los residuos sólidos, y rifas de artículos amigables con el ambiente entre las personas asociadas y público que asistieron a las Asambleas Regionales de personas Asociadas de la Cooperativa.

3- Gestión de información referente a actividades de la Cooperativa, que se presenta como videos en las pantallas de las sucursales.

4- Participación en el Turno Cívico en conmemoración al día de la Independencia, en oficinas centrales de la Cooperativa, y entrega de material informativo.

5- Manual de uso de la Página Transaccional de Coocique, R.L.

6- Celebración de la Semana del Cooperativismo, en la sede central y sucursales de la Cooperativa, con diferentes actividades tales como entrega de material informativo, refrigerio, pizarras murales, adorno de las instalaciones con los símbolos del cooperativismo, entre otros. Participación del Comité en las actividades organizadas por URCOZON R.L., en esta semana.

ACCIONES DIRIGIDAS A LA NIÑEZ Y JUVENTUD

1- Apoyo al Programa Coocique Nueva Generación.

2- Seguimiento al proyecto Escuela de Liderazgo (20 jóvenes), con la evaluación y apoyo a los proyectos comunales que ellos desarrollaron.

3- Clausura y entrega de certificados a los participantes del proyecto Escuela de Liderazgo 2013-2014.

4- Curso de Redes Sociales (20 jóvenes)

5- Curso de Prezi (20 jóvenes)

6- Curso de Primeros Auxilios (20 jóvenes)

7- Apoyo en dos campamentos de Coocique Nueva Generación, con conferencias sobre diferentes temas.

8- Participación en CODECOOES Zona Norte, nueve sesiones.

9- Entrega de 10 Puntos Ecológicos.

10- Asistencia y apoyo con artículos para rifar en las Asambleas de las Cooperativas Escolares y Juveniles

11- Apoyo al programa “Cooperativista joven 360” del CENECOOP. (2 Jóvenes)

Solo resta agradecer a Dios por darnos la oportunidad de realizar todas estas acciones que sin duda redundan en beneficio de las personas asociadas de Coocique, R.L. y de las comunidades donde se tiene presencia; a la administración y personas colaboradoras que siempre están dispuestas a ayudar en la consecución de nuestros objetivos y a ustedes señores y señoras delegadas por su contribución y apoyo en nuestra labor.





INFORME
Tribunal
Electoral

De arriba a abajo:
Walter Hernández G. -Presidente,
Efrén Miranda A. -Vicepresidente y
María Luisa González C. -Secretaría



► Tribunal Electoral

Concluimos un período lleno de experiencias que nos enriquecen como personas y directores de tan prestigiosa Cooperativa, más que satisfechos por la labor realizada y el compromiso con el que cerramos este año de elección de delegados. Un agradecimiento a la Gerencia General, a todos los Cuerpos Directivos, a los colaboradores en general y sobre todo a ustedes señores delegados que han confiado en nosotros para desarrollar el proceso eleccionario de la mejor forma.

Presentamos el Informe Anual de labores de este Cuerpo Directivo:

INTEGRACIÓN:

- El 26 de marzo del 2014, se desarrolló la sesión extraordinaria número 417 donde se hizo la nueva integración:

Nombre	Cargo
Walter Hernández Gómez	Presidente
Efrén Miranda Alvarado	Vicepresidente
María Luisa González Cruz	Secretaria

SESIONES:

- Con la intención de brindar informes sobre la asistencia y actividades apoyadas por cada uno de los miembros del Tribunal, así como ejercer las funciones que le competen a este órgano social, se llevaron a cabo 16 sesiones ordinarias y 2 sesiones extraordinarias. Detallando la asistencia de la siguiente manera:

Sesiones	Asistencia	Ausencias Justificadas
Walter Hernández Gómez	18	0
Efrén Miranda Alvarado	18	0
María Luisa González Cruz	18	0





De arriba hacia abajo: Sesión de Trabajo, sala de sesiones Edificio Central, Asamblea Anual Ordinaria de Delegados, Centro de Eventos Pedregal

PRE ASAMBLEAS:

- Con el propósito de guiar a los delegados en el proceso de elección de candidatos, se asistió a las dos Pre-asambleas programadas por la administración, refrescando los conocimientos de los delegados para el uso del sistema de votación, con el uso de los dispositivos electrónicos. Igualmente se dirigió la presentación y discurso de los candidatos a ocupar puestos en los cuerpos directivos.

ASAMBLEA ANUAL DE DELEGADOS:

- El Tribunal presidió las elecciones de los Cuerpos Directivos en la Asamblea Anual de delegados del 08 de marzo del 2014, con una asistencia de 183 delegados de los 208 convocados.

- Se rindió el informe de labores del trabajo realizado por el Tribunal Electoral en el año 2013.

ASAMBLEAS REGIONALES CON ASOCIADOS:

- Asistimos y presidimos el proceso Electoral en 21 Asambleas Regionales para elección de 128 delegados propietarios y 41 suplentes, además de la elección del Comité Auxiliar de Apoyo de la Sucursal en Orotina.

OTRAS ACTIVIDADES:

- Se participa en actividades de capacitación, sociales y culturales, de interés de la cooperativa, con asistencia de Asociados, Delegados, Cuerpos Directivos y clientes.
- Reunión con candidatos a los cuerpos directivos.
- Se participó en 2 capacitaciones a delegados realizadas por el Comité de Educación y Bienestar Social como invitados, con el fin de atender consultas relacionadas con el Tribunal Electoral.
- Recibimos una Capacitación de Identidad Cooperativa.
- Participamos activamente en la semana del Cooperativismo celebrada en el mes de abril.
- Estuvimos presentes en el Taller con Comités Auxiliares y Cuerpos Directivos celebrado en Octubre.
- Se inició con la divulgación de apertura del proceso de elección de candidatos a los cuerpos directivos.
- Se tuvo participación en la II Conferencia Internacional sobre Dilemas Estratégicos para el Cooperativismo, realizado en Panamá por la CCC-CA.

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



De arriba hacia abajo: Asamblea Regional San Ramón, Asamblea Regional Heredia y Taller con Comités Auxiliares y Cuerpos Directivos.



ESTADOS
Financieros
Auditados 2014

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

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

Hemos auditado el balance de situación que se acompañan de la ***Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada, R.L. (Coocique, R.L.)***, al 31 de diciembre del 2014, el estado de resultados, de flujos de efectivo y de cambios en el patrimonio neto, por el período terminado en esa misma fecha, así como un resumen de políticas contables importantes y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Administración sobre los Estados Financieros

Estos estados financieros individuales son responsabilidad de la administración de la ***Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada, R.L. (Coocique, R.L.)***. Los estados financieros y la información financiera complementaria que se acompaña, fueron preparados por ***Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada, R.L. (Coocique, R.L.)*** de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y normativa emitida por el Banco Central de Costa Rica, el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras, relacionadas con la actividad de intermediación financiera, las cuales en cumplimiento de esas disposiciones, difieren en ciertos aspectos con las normas internacionales de información financiera tal y como se describe en la nota 3. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros que estén libres de representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea debido a fraude o a error; seleccionando y aplicando políticas contables apropiadas, y haciendo estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

Responsabilidad del auditor

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

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

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

Opinión

En nuestra opinión los estados financieros adjuntos, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada, R.L. (Coocique, R.L.)**, al 31 de diciembre del 2014 y 2013, los resultados de sus operaciones, los flujos de efectivo y los cambios en el patrimonio neto por el año que terminó en esa misma fecha, de acuerdo con las bases contables descritas en la nota 2.

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

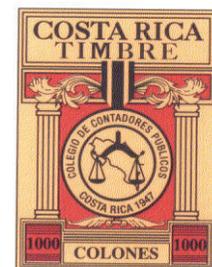
Otros Asuntos

Los estados financieros de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada, R.L. (Coocique, R.L.)** al 31 de diciembre del 2013 fueron auditados por otros contadores públicos autorizados quienes emitieron una opinión limpia, con fecha de 31 de enero del 2014. Las cifras se presentan con fines comparativos.

DESPACHO CARVAJAL & COLEGIADOS CONTADORES PÚBLICOS AUTORIZADOS



Lic. Ricardo Montenegro Guillén
Contador Público Autorizado No. 5607
Póliza de Fidelidad No. 0116 FIG 0007
Vence el 30 de setiembre del 2015



San José, Costa Rica, 30 de enero del 2015.

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

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

BALANCE GENERAL

Al 31 de diciembre del 2014 y 2013

(en colones sin céntimos)

	NOTA	Dic 2014	Dic 2013
Disponibilidades	4, 11.1	1.942.513.942	2.193.459.629
Efectivo		970.602.007	1.121.027.554
Banco Central		931.443.200	249.617.905
Entidades financieras del país		40.468.735	822.814.170
Inversiones en instrumentos financieros	5, 11.2	35.395.727.571	43.315.014.920
Mantenidas para negociar		2.092.867.627	2.602.623.613
Disponibles para la venta		33.103.573.541	40.288.689.856
Productos por cobrar		199.286.404	423.701.451
Cartera de Créditos	6,11.3	101.424.470.273	82.578.954.455
Créditos vigentes		75.547.430.621	59.570.736.325
Créditos vencidos		26.564.561.653	23.047.706.735
Créditos en cobro judicial		950.650.565	861.234.665
Productos por cobrar (Estimación por deterioro)		1.243.660.372 -2.881.832.938	1.000.579.492 -1.901.302.762
Cuentas y comisiones por cobrar	11,4	745.844.516	932.655.702
Comisiones por cobrar		0	1.517.448
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas		96.770.754	27.839.636
Otras cuentas por cobrar (Estimación por deterioro)		657.208.395 -8.134.634	928.486.749 -25.188.130
Bienes realizables	11,5	744.600.662	919.188.626
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos (Estimación por deterioro y por disposición legal)		2.558.608.498 -1.814.007.836	1.944.274.345 -1.025.085.720
Participaciones en el capital de otras empresas (neto)	11.6,18	980.444.892	956.054.420
Inmuebles, mobiliario y equipo (neto)	11,7	3.203.394.879	3.335.076.921
Otros activos	11,8	499.997.007	418.477.730
Cargos diferidos		85.481.117	109.189.277
Activos intangibles		87.002.508	52.950.490
Otros activos		327.513.383	256.337.964
TOTAL DE ACTIVOS		144.936.993.743	134.648.882.403



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

BALANCE GENERAL

Al 31 de diciembre del 2014 y 2013

(en colones sin céntimos)

Viene....

PASIVOS Y PATRIMONIO

PASIVOS

	NOTA	Dic 2014	Dic 2013
Obligaciones con el público	10	90.170.443.093	81.728.473.902
A la vista	11,9	19.243.858.143	17.511.694.724
A Plazo	11,10	69.419.070.200	62.712.341.541
Cargos financieros por pagar		1.507.514.750	1.504.437.637
Obligaciones con entidades	11,11	30.644.196.786	30.709.196.989
A plazo		21.027.356.413	19.374.764.898
Otras obligaciones con entidades		9.400.834.018	11.025.645.842
Cargos financieros por pagar		216.006.356	308.786.249
Cuentas por pagar y provisiones	11,12	1.753.877.517	1.989.387.221
Provisiones		643.800.787	569.509.874
Otras cuentas por pagar diversas		1.110.076.729	1.419.877.347
Otros pasivos		433.238.222	152.835.022
Ingresos diferidos		432.130.269	152.143.937
Estimación por deterioro de créditos contingentes		1.107.953	0
Otros pasivos		0	691.085
Obligaciones subordinadas		102.817.500	155.328.750
Obligaciones subordinadas		100.000.000	150.000.000
Cargos financieros por pagar		2.817.500	5.328.750
TOTAL DE PASIVOS		123.104.573.119	114.735.221.884

PATRIMONIO

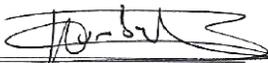
Capital social	11,13,17	17.947.532.061	15.972.357.478
Capital pagado	11,13,17	16.816.574.363	15.036.526.162
Capital donado	11,13,17	1.130.957.698	935.831.316

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA COMUNIDAD DE CIUDAD QUESADA,
R.L. (COOCIQUE, R.L.)
BALANCE GENERAL
Al 31 de diciembre del 2014 y 2013
(en colones sin céntimos)**

	NOTA	Dic 2014	Dic 2013
Ajustes al patrimonio	11,13	1.951.679.676	2.000.217.734
Superávit por revaluación inmuebles, mobiliario y equipo	11,23	1.625.976.927	1.625.976.927
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta		43.255.683	35.142.329
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de capital mínimo de funcionamiento y reserva de liquidez		-21.278.073	36.105.840
Ajuste por valuación de participaciones en otras empresas		303.725.139	302.992.638
Reservas patrimoniales	11,13	1.624.032.379	1.580.711.839
Resultado del período	20	309.176.508	360.373.468
TOTAL DEL PATRIMONIO		21.832.420.625	19.913.660.519
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		144.936.993.743	134.648.882.403
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	21	1.100.752.978	1.070.244.115
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	11,22	304.633.592.909	241.194.692.369
Cuenta de orden por cuenta por cuenta propia deudoras		304.633.592.909	241.194.692.369

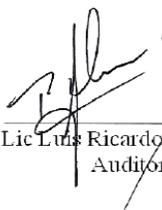
Las notas son parte integrante de los estados financieros





Lic. Berny Calderón F. MPA
Gerente General

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




Lic. Luis Ricardo Quiros González
Auditor Interno



Coocique AHORRO Y CRÉDITO

50 años

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

Por los periodos terminados el 31 de diciembre del 2014 y 2013

	NOTA	Dic 2014	Dic 2013
Ingresos Financieros			
Por disponibilidades		1.795.544	1.654.101
Por inversiones en instrumentos financieros	11,14	2.227.755.572	2.328.953.583
Por cartera de créditos	11,15	15.281.507.881	12.757.792.701
Por ganancia por diferencias de cambios y UD	11,16	1.071.083.303	329.001.407
Por otros ingresos financieros		710.187.657	713.432.452
Total de Ingresos Financieros		19.292.329.956	16.130.834.244
Gastos Financieros			
Por Obligaciones con el Público	11,18	6.942.796.694	6.460.053.255
Por Obligaciones con Entidades Financieras	11,19	2.859.613.333	2.773.711.439
Por Obligaciones Subordinadas, Convertibles y Preferentes		12.809.109	0
Por pérdidas por diferencias de cambio y UD	11,16	1.116.907.365	276.639.382
Por pérdidas por instrumentos financieros disponibles para la venta		149.548.537	119.298.704
Por otros gastos financieros		1.147.502	9.156.530
Total de Gastos Financieros		11.082.822.540	9.638.859.310
Por estimación de deterioro de activos		3.489.428.849	1.890.960.286
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones		1.943.436.925	981.562.830
RESULTADO FINANCIERO		6.663.515.492	5.582.577.478
Otros Ingresos de Operación			
Por comisiones por servicios (531)	11,17	1.107.541.315	1.233.835.711
Por bienes realizables		178.771.905	236.359.766
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas		31.213.717	51.403.908
Por otros ingresos operativos		93.449.234	326.161.688
Total Otros Ingresos de Operación		1.410.976.170	1.847.761.074

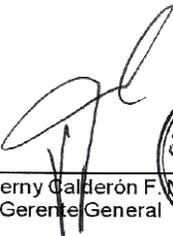
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA COMUNIDAD DE CIUDAD QUESADA,
R.L. (COOCIQUE, R.L.)**

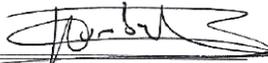
ESTADOS DE RESULTADOS

Por los periodos terminados el 31 de diciembre del 2014 y 2013

Viene...	NOTA	Dic 2014	Dic 2013
Otros Gastos de Operación			
Por comisiones por servicios		122.163.671	118.128.901
Por bienes realizables		1.170.226.023	736.695.404
Por pérdida por participaciones de capital en otras empresas		5.523.784	17.303.363
Por bienes diversos		19.600.714	4.856.195
Por provisiones		116.356.823	329.856.157
Por otros gastos operativos		574.994.912	581.274.956
Total Otros Gastos de Operación		2.008.865.928	1.788.114.976
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		6.065.625.734	5.642.223.576
Gastos Administrativos			
Por gastos de personal	11,20	3.830.405.440	3.374.205.545
Por otros gastos de administración	11,21	1.702.616.496	1.647.219.637
Total Gastos Administrativos		5.533.021.936	5.021.425.182
RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD		532.603.798	620.798.394
Participaciones sobre la Utilidad	20	34.000.514	27.935.928
Dism. De Impuestos y Participaciones sobre Utilidad		10.033.347	0
RESULTADO DEL PERIODO	20	508.636.631	592.862.466

Las notas son parte integrante de los estados financieros


 Lic. Berny Calderón F. MBE
 Gerente General



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


 Lic. Luis Ricardo Quiros Gonzalez
 Auditor Interno



► Contáctenos

Oficinas Centrales

Teléfono 2401-1500

Telefax 2401-1555

Sucursal Alajuela

Teléfono 2441-4733

Telefax 2440-2267

Sucursal San José

Teléfono 2258-2121

Telefax 2233-9713

Sucursal Zarcero

Teléfono 2463-3815

Telefax 2463-2424

Sucursal Grecia

Teléfono 2494-5727

Telefax 2494-5719

Sucursal Aguas Zarcas

Teléfono 2474-3808

Telefax 2474-4169

Sucursal Venecia

Teléfono 2472-2045

Telefax 2472-1100

Sucursal Cartago

Teléfono 2551-9518

Telefax 2551-9465

Sucursal San Ramón

Teléfono 2445-0817

Telefax 2445-0803

Sucursal Pital

Teléfono 2473-3020

Telefax 2473-3973

Sucursal Fortuna

Teléfono 2479-9121

Telefax 2479-8453

Sucursal Guatuso

Teléfono 2464-0044

Telefax 2464-0475

Sucursal Pocosol

Teléfono 2477-7292

Telefax 2477-7041

Sucursal El Carmen

Teléfono 2460-3804

Telefax 2460-5415

Sucursal Ciudad Quesada

Teléfono 2460-0800

Telefax 2461-0880

Sucursal Florencia

Teléfono 2475-8425

Telefax 2475-8020

Sucursal Puerto Viejo

Teléfono 2766-5670

Telefax 2766-5393

Oficina Municipalidad

Teléfono 2401-1634

Sucursal La Tigra

Teléfono 2468-8444

Telefax 2468-8530

Sucursal Chachagua

Teléfono 2481-0156

Telefax 2481-0305

Sucursal Tilarán

Teléfono 2695-6900

Telefax 2695-8660

Oficina Coocique Nueva Generacion

Teléfono 2460-8041

Telefax 2461-1460

Sucursal Naranjo

Teléfono 2450-5873

Telefax 2450-5874

Servicaja Oficina Central

Teléfono 2401-1576

Sucursal Orotina

Teléfono 2428-8045

Sucursal Heredia

Teléfono 2263-2576

Autocaja Oficina Central

Teléfono 2401-1577

Autocaja frente

Almacén Dagoberto Arroyo

Coocique

Teléfono 2401-1616

SERVITEL

Coocique

Teléfono 2461-1660

Sucursal Nicoya

Teléfono 2401-5581

Telefax 2401-5621



EN PROCESO DE
IMPLEMENTACION
DE LA NORMA



Teléfono: 2401-1500
Fax: 2401-1555

www.coocique.fi.cr
Costa Rica