

XLIII Asamblea Anual de Delegados 2011

Reconocimiento Honorífico a
Monseñor Eladio Sancho Cambroner



INFORME
DE LABORES
2011

XLIII Asamblea Anual de Delegados 2011

Reconocimiento Honorífico a
Monseñor Eladio Sancho Cambronero



MISIÓN

Contribuir con el bienestar económico
y social de nuestros asociados

VISIÓN

Ser la mejor opción financiera
en agilidad y buen trato



CONTENIDO

Misión y Visión 3

Informe de Consejo de Administración
y Gerencia General 7

Competitividad símbolo de un mercado maduro 7

Informe Anual de Labores 13

Perspectiva Financiera 13

Perspectiva Asociado 21

Perspectiva Social 26

Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento 41

Perspectiva Interna 45

Subsidiarias 49

Auditoría Interna 51

Informe Comité de Vigilancia 56

Informe Comité de Educación
y Bienestar Social 63

Tribunal Electoral 69

Estados Financieros Auditados 72



Informe CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA GENERAL



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
De izquierda a derecha
Raúl Salas González, Secretario
Joaquín Hernández Rojas, Vocal I
Edgardo Araya Gamboa, Presidente
Keilor Chavarria Peñaranda, Suplente II
Jorge Mario Elizondo Solís, Vicepresidente
Ileana González Cordero, Vocal II
Alba M. González Soto, Suplente I

Competitividad símbolo de un mercado maduro

Entorno económico; las corrientes internacionales mostraron países altamente endeudados, pueblos en contra de los sistemas y mercados de valores afectados por las calificaciones de riesgo, lo que sin duda, a pesar de la distancia, afecta a nuestro país, ya que al ser un mundo globalizado las tendencias de mercado, el comercio, el turismo y el costo de las materias primas se impactan.

En nuestro país las tasas de interés y el tipo de cambio permanecieron estables, la inflación se mantuvo por debajo del 5%, lo cual es positivo para efectos de indicadores y costo operativo; el IMAE, fue del 4.2%, relativamente bajo si lo comparamos

con otros países en desarrollo, y al haber menos actividad económica esto repercute en la capacidad de consumo nacional y en la posibilidad de endeudamiento por parte de los asociados, además del impacto en el empleo.

Gestión del Asociado y Cliente; el periodo 2011 estuvo marcado por alta competitividad entre las instituciones financieras que buscan abarcar una mayor proporción del mercado y atraer nuevos clientes.

El prepago de operaciones fue muy fuerte y estaba afectando el crecimiento neto de nuestra cartera de crédito, lo cual provocó

que se tuvieron que implementar procedimientos para contrarrestar esta situación, entre los cuales estaba mejorar las condiciones de tasas de interés, decisión muy importante para los ingresos financieros de la cooperativa, por cuanto impactaba negativamente. La lucha por la renovación de las carteras a plazo y el desarrollo de estrategias comerciales más agresivas, se hicieron presentes para mantener el ritmo de crecimiento y el posicionamiento, así mismo, fue necesario invertir en formación y divulgación hacia nuestros delegados, realizar reuniones de impacto en diversas comunidades para informar sobre lo actuado y sobre cómo servimos a nuestros

asociados, revisar las tasas pasivas, buscar recursos en condiciones competitivas e invertir en la mejora de herramientas tecnológicas. El conjunto de acciones tuvo resultados positivos por cuanto se logró disminuir el prepago, cumplir las metas financieras, aumentar de forma notable las carteras de ahorro e incrementar la cantidad de nuevos asociados en el año, que cerró en 3.581.

Se le dio continuidad al mejoramiento de la liquidez de los asociados, se invirtió en divulgación, a través de medios de comunicación, se utilizó la mensajería electrónica, mensajes al celular y redes sociales. Se publicaron cuatro ediciones de la revista: Con El Asociado. Además, utilizando la red de televisión instalada este año en cada una de las sucursales, se difundió y actualizó la información del avance de la empresa.

También se inició con el Programa de Ferias de Crédito, el cual consiste en brindar información sobre nuestros productos y servicios a los asociados y no asociados, y a la vez formalizar operaciones de crédito en el mismo sitio, si estas cumplen con los requisitos establecidos, todo ello en un ambiente festivo de feria. Nuestros Asesores Financieros, están desarrollando un concepto de gestión personalizada en el hogar o lugar de trabajo del asociado, para asesorarlo en los productos que más le benefician, y además, se ha adquirido un vehículo que hemos equipado con Mobiliario y Tecnología para poder atenderles mejor en nuestras Ferias en Sucursales y en las empresas que se visitan.

Hemos realizado nuevos convenios y gestiones con empresas para fomentar la deducción en la fuente; siendo este nuestro norte para los próximos años, ya que buscamos

crecer fuertemente en atención fuera de las oficinas.

Continuando con nuestro afán de servir mejor a nuestros asociados, se construyó un nuevo edificio para la sucursal de Aguas Zarcas, se trata de una infraestructura moderna que cuenta con Autocaja, por lo que se constituye en la primera sucursal fuera de Ciudad Quesada en brindar este servicio. Las sucursales de Alajuela y Florencia, mejoraron su imagen al trasladarse a nuevos edificios mejor ubicados y con nueva infraestructura. También, remodelamos el edificio de Oficina Central y el de la Sucursal San José, y se mejoraron los Centros de Cobro de las cuatro regiones.

Tecnología;

durante el periodo se realizó una obra que marca un antes y un después en el tema de soporte y desarrollo tecnológico, puesto que la cooperativa ha crecido en oficinas, proyectos, servicios y personal, pero había quedado pendiente el Data Center, los equipos alternos de comunicación, energía y la infraestructura, por lo que se construyó un Edificio Tecnológico en donde estará ubicado el cuarto principal de servidores, los equipos de comunicación, el personal de Tecnología de Información y una parte de los respaldos, además el nuevo edificio cuenta con fluidos eléctricos independientes y de redundancia, lo que sin duda disminuye el riesgo de caídas de los sistemas.

Dicha infraestructura está ajustada según los aspectos mínimos que establece la normativa SUGEF 14-09 y las mejores prácticas mundiales

de aditamento de Centros de Cómputo. Nuestra visión es la de contar con un edificio que nos permita seguridad física y electrónica, así como personal productivo y motivado, debido a que contará con una mejora sustancial en el espacio físico para desarrollo y soporte. Esta inversión fue realizada con capital propio pensando en el largo plazo.

Por otra parte, cumpliendo con la norma de supervisión y producto de una auditoría del cumplimiento de la normativa SUGEF 14-09, fue necesario constituir un Equipo de Implementación para desarrollar en un plazo de año y medio, las acciones necesarias que permitan un cumplimiento razonable de dicha normativa, este es el plazo que otorgó la SUGEF a Coocique y al resto de instituciones financieras del país para ello.

Se finalizaron cerca de nueve proyectos de desarrollo, como es el sistema de pago en línea de tarjetas de crédito, se compró e instaló una cantidad importante de computadoras para uso del personal, un servidor nuevo exclusivo para transacciones por Internet, routers y otros equipos para mejorar la plataforma tecnológica, sin dejar de lado el lanzamiento de nuestra nueva página web, mejorada en dinamismo, velocidad y seguridad; con una destacada sección destinada al Comité de Educación, y con otras secciones importantes como la del programa Coocique - Nueva Generación, la de la Página Transaccional, la de nuestra Tienda de Electrodomésticos y la parte informativa. También estamos por lanzar el nuevo servicio telefónico de Servitel Transaccional con una aplicación totalmente nueva.

Gestión Financiera;

el rendimiento sobre el capital alcanzó casi el 11%, superior a la inflación anualizada, para un excedente bruto de €1.105 millones, que es el mejor resultado de los últimos años. El crecimiento del Activo Total es del 15%, superando los cien mil millones de colones en este rubro. La Cartera de Crédito creció un 12%, la de Captación casi un 15%, el Endeudamiento Externo un 14% y el Capital Social un 21%. Son resultados muy positivos que demuestran que las estrategias y las decisiones tomadas en el año fueron acertadas.

Por otra parte, el indicador de Compromiso Patrimonial cerró en -0.75, mejor que el máximo aceptado, lo que disminuye riesgos futuros, y al crecer el activo de forma ordenada y el patrimonio de forma constante, la Suficiencia Patrimonial mejoró sustancialmente y la morosidad a más de 90 días cerró en un 1.9%, siendo este un buen indicador si se compara con el mercado. Finalmente, la ficha de calificación CAMELS se ubicó en 1.16 manteniéndose la calificación de riesgo normal de acuerdo con la metodología de SUGEF.

Además, logramos el primer crédito internacional relevante, con la organización DWM, dedicada a la colocación de recursos en economías emergentes, para financiar operaciones de crédito de actividades económicas productivas, por la suma de \$6 millones. Igualmente, se desembolsaron operaciones con socios comerciales como el BCIE, Oikocredit y el Sistema Banca de Desarrollo; así como del BANHVI, recursos con los cuales financiamos operaciones de crédito hipotecario, vale la pena destacar también que este año se

construyeron 603 casas con el uso del Subsidio de Vivienda o Bono, lo cual significa una suma de ¢4.091 millones que fue tramitada a través de la cooperativa, con un efecto positivo en el encadenamiento que esto produce y en las familias que cuentan ahora con casa de habitación propia.

Financieramente podemos aseverar que se obtuvieron resultados muy positivos, se mantienen en su nivel los Indicadores de Riesgo Financiero y con la creación de la Unidad de Proyectos se reorganiza esta metodología.

Gestión social;

sería injusto decir que nos limitamos únicamente a la utilización de Reservas para cumplir nuestra misión social, ya que en el fondo toda la empresa es una organización enmarcada desde una Perspectiva Social; todos somos dueños, creamos riqueza financiera y social, y brindamos servicios sociales.

Cada vez que se otorga un crédito se genera empleo, cuando se abre una cuenta de ahorro se siembra una esperanza y cada vez que se aporta capital, la riqueza personal y colectiva aumenta, sin olvidarnos de que para la empresa esto es fundamental para seguir con buenos indicadores y con más inversión social, enfocada a los asociados y a la comunidad; en subsidios, tecnología que haga más simples las cosas y operaciones de crédito con mejores condiciones.

Fueron muchas las actividades sociales realizadas, como la entrega de útiles escolares, subsidios estudiantiles, actividades con adultos mayores, ferias de salud, sonrisas navideñas con familias de escasos recursos, la entrega de la casa del

“Sueño de Navidad”, proyectos ambientales y de protección a la sociedad con apoyo a centros de restauración de habitantes de la calle y adictos, aporte al desarrollo de la comunidad, mercadeo socialmente responsable, contribuciones al cooperativismo escolar, lo cual nos permitirá tener una comunidad mejor preparada, subsidios médicos y estudiantiles, subsidios por infortunios y recursos por fallecimiento, tanto los aportados por el INS como por el Fondo de Ayuda Mutua.

El Comité de Educación y Bienestar Social, en gran articulación con el Consejo de Administración, efectuó un buen trabajo en el desarrollo de su programa social y educativo. Importante participación tuvieron también en las distintas actividades realizadas el Tribunal Electoral, los Comités Auxiliares de Apoyo y el programa Coocique Nueva Generación, al cual otros le siguen los pasos, pero sigue siendo de referencia, con una identidad consolidada que se demuestra al cumplir sus 24 años.

Hablar de gestión social es hablar de Coocique como un todo.

El 2011 fue un buen año, los resultados financieros y sociales fueron muy positivos, se tomaron decisiones y se le dio continuidad a los proyectos; aún falta, seguimos con el reto de mejorar la activación, la divulgación a los sectores públicos de que somos una buena opción, realizaremos más convenios y ferias, más inversión en tecnología para ajustarnos a las normas, incursionaremos en servicios bancarios por teléfono, mejoraremos substancialmente nuestro sistema de cargos automáticos, con un efecto positivo en la eficiencia institucional.



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

Se hizo un buen esfuerzo por divulgar con hechos lo que somos, una empresa con sentido social, con altos valores y principios, supervisados por la SUGEF, controlados entre otros por el Comité de Vigilancia, la Auditoría Interna, la Auditoría Externa y las Auditorías especiales que se realizan por normativa SUGEF, como la de cumplimiento de la norma SUGEF 14-09 y la de riesgos financieros.

Contamos con la dirigencia, el personal y la pasión para seguir creciendo manteniendo nuestros principios fundamentales y nuestra ideología central:

LA GENERACIÓN DE BIENESTAR.

Berny Calderón F.
Gerente General

Edgardo Araya G.
Presidente Consejo de Administración



Informe ANUAL DE LABORES



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

Perspectiva Financiera

En COOCIQUE nos enfocamos en estrategias financieras que nos permitan mantener crecimiento y rentabilidad sostenibles, lo cual implica que las principales variables del balance como: Activo, Cartera, Captación y Capital Social, mantengan el equilibrio entre crecimiento y solidez, como base para el trabajo que realiza la organización en favor de los asociados, a través de precios y condiciones competitivas, buen servicio y proyección social.

La Dirección Financiera de la organización gestiona las áreas Financiero Contable, Tesorería, Inversiones, Administración Integral del Riesgo, Cumplimiento de la Ley sobre estupefacientes,

sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, Ley 8204 de SUGEF; e Investigación y Seguridad. Así, como el trabajo de las subsidiarias: Fiacoocique S.A. e Inmobiliaria Coocique S.A.

El 2011, ha sido un año de poco crecimiento económico en el mundo y en nuestro país, lo que impactó en un cumplimiento moderado de las metas durante el primer semestre del año, aunada la alta competencia de intermediarios, no obstante, en el segundo semestre gracias a múltiples esfuerzos del personal, decisiones de la dirigencia y a nuevas estrategias, que activaron la captación y colocación, logramos alcanzar las principales metas planteadas.

Evaluación de las principales variables del balance

Activo

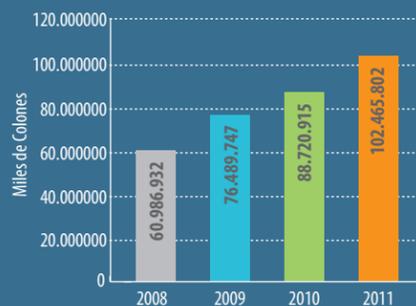
Superamos los ¢100 mil millones en activos.

Al finalizar diciembre 2011 se gestiona un volumen total de ¢102.465 millones, lo que representa un 15.49% más que el año anterior. El activo productivo representa un 92.17% del total del activo, del cual la cartera de crédito representa el 65.55% y las inversiones el 34.45% restante.

La eficiencia financiera la logramos mediante la gestión de más activos por colaborador

Al cerrar este periodo, cada colaborador de la organización maneja un 13.5% más de activos que el año anterior, lo que equivale a ¢338 millones en promedio. Esta eficiencia administrativa esperamos transformarla en mayor competitividad (menor costo administrativo promedio) y eventualmente en menor margen financiero.

Activos Totales



Disponibilidades

Nuestros asociados utilizan más dinero plástico y transacciones electrónicas.

La organización requiere de una sólida liquidez para atender las demandas de efectivo y transacciones de los asociados. Esto se refleja en la cantidad de dinero del cual dispone la cooperativa para hacer frente a los vencimientos de ahorros y certificados de depósito a plazo en todo momento. El calce de plazos ajustado por volatilidad a tres meses (cantidad de dinero en ahorro a la vista que efectivamente tiene movimiento), corresponde a 1.19 veces. Si valoramos este indicador a un mes plazo, la posición aumenta a 1.94, lo que implica que estamos en una posición de liquidez muy solvente, para garantizar las transacciones requeridas

Inversiones

Administramos una cartera de inversiones de ¢32.874 millones. Un 75.79% de la misma se ubica en el sector público nacional con un objetivo de seguridad. La tasa de rendimiento promedio equivale a 6.69%, rendimiento adecuado en un contexto de tasas bajas.

Cartera de Crédito

Las condiciones de tasas, plazos y gastos se han visto mejoradas durante el periodo 2011, lo que hace que Coocique represente una excelente opción crediticia. Los resultados son muy favorables, se alcanzó una cartera de crédito de ¢63.068 millones, lo que representa un crecimiento de 12.3% con respecto al año anterior, son alrededor de 30 mil operaciones de crédito que han utilizado más de 17.000 asociados, promoviendo con esto el desarrollo y el crecimiento económico. Nuestra meta es mantener niveles de crecimiento similares y superiores a la colocación de crédito global del sector financiero al sector privado, lo que implica continuar tomando una mayor porción del mercado; sin embargo, lo más importante en este aspecto es que la colocación sea sana, para poder continuar beneficiando a más asociados y sus familias.

Composición de la cartera de crédito

La gestión financiera de la organización, en todos sus aspectos, tiene una perspectiva social y el crédito no es la excepción, igualmente se busca que los asociados puedan verse beneficiados con la consecución de sus proyectos productivos, familiares, de vivienda y personales. La organización busca un balance adecuado en los diversos sectores de la economía con el fin de lograr un balance de riesgo, rentabilidad e impacto social.

Otro aspecto importante a destacar, es que el crédito dirigido al segmento de consumo aumentó su participación en la cartera total,

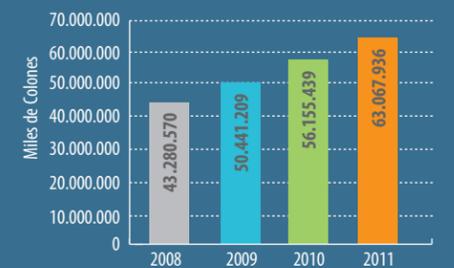
ubicándose en ¢20.079 millones, o sea un 31.8% de la cartera total y con un crecimiento con respecto al periodo anterior de un 32%.

Calidad de la cartera (Morosidad)

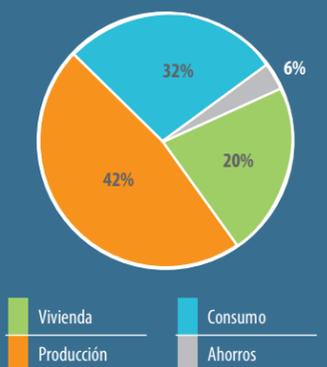
La consolidación de los grupos regionales de cobro ha dado buenos resultados en el periodo, permitiendo indicadores de mora adecuados, a pesar de tener un mayor riesgo de cartera, producto de los créditos de sector consumo y producción; y por los efectos del entorno y la disminución de la actividad económica. La cartera con atrasos de más de 90 días es de 1.9%, ubicándose por debajo del 3% normado por SUGEF. Esta morosidad se encuentra afectada en cerca del 50% por el proyecto Apromeco, mismo que cuenta con muy buenas garantías, pero por tratarse de un proyecto productivo se busca una solución con la diversas partes involucradas.

Por otra parte, el indicador de la pérdida esperada, el cual representa la estimación para incobrabilidad necesaria para toda la cartera, de acuerdo con la normativa de SUGEF, cerró en un 1.75%, por encima del límite normado por SUGEF de 1.70%. Lo cual es una situación coyuntural propiciada por una calificación CIC mayor de algunos deudores contagiados por otras entidades y otros casos de mora propia con opciones de solución en el corto plazo. El Sector de Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC's) muestra un indicador de pérdida esperada de 2.19%, lo que refleja una mayor propensión a pérdidas por deudores peor calificados (CIC) y menores mitigadores (garantías), igual

Cartera de Crédito



Distribución de la Cartera por Actividad Económica



situación se nota en el resto del sector financiero, lo cual muestra que nuestra cartera está compuesta por deudores mejor calificados.

Captación de los asociados

Una captación creciente obedece a confianza y tasas competitivas.

En el 2011, al igual que en años anteriores, superamos la meta propuesta de captación de recursos, alcanzando un total de €61.719 millones, equivalente a un 14.56% de crecimiento respecto al año anterior, lo cual es muy bueno dentro del contexto de lento crecimiento y de tasas bajas.

Nuestras tasas implican un importante premio al asociado, con un alto nivel de confianza y seguridad, como principal valor.



Financiamiento externo

La obtención de recursos en otras entidades es una importante fuente de fondeo para el otorgamiento de créditos a nuestros asociados. La cooperativa goza de muy buena reputación e indicadores financieros que facilitan la obtención de recursos tanto a nivel nacional como internacional, donde hemos logrado el reconocimiento y confianza de organizaciones como: Oikocredit, Developing World Markets (DWM- Desarrollando Mercados Mundiales, traducido al español) y Colac. DWM, nos facilitó importantes recursos de fondos de inversión localizados en Luxemburgo por el orden de los \$6 millones; para el desarrollo microempresarial. Además se realizaron desembolsos de operaciones con BCIE y con el Sistema de Banca para Desarrollo (SBD).



Shedd Glassmeyer
Vice President
Fund Management
Developing World Markets.

COOIQUE CALIFICA Y OBTIENE RECURSOS DE DWM POR \$6 MILLONES

“DWM está orgulloso de poder apoyar a instituciones como Coocique, una cooperativa con 46 años de experiencia, con una exitosa historia de servir a micro empresarios predominantemente localizados en áreas rurales y apoyando un nicho de mercado de pequeña y mediana empresa. Esta inversión representa la primera en el país de parte de DWM y fortalece la expansión en la región de Centro América, con el objetivo de promover el desarrollo económico y social de las personas desfavorecidas a través de inversiones en las microfinanzas productivas”

Patrimonio

Base de nuestra solidez

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 excedente acumulado. El crecimiento del periodo 2011 fue de un 20.95% con respecto al año anterior, alcanzando un monto de €15.414 millones.

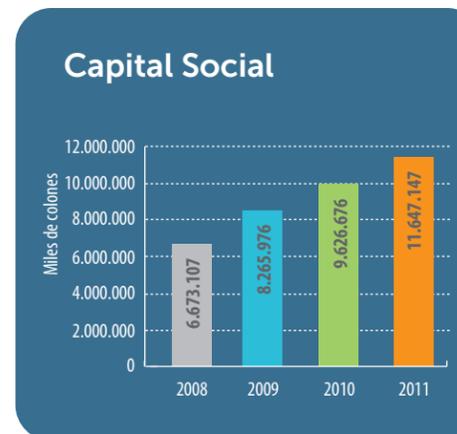
Capital Social

Los aportes de capital social son sin duda la principal fuente de solidez financiera de Coocique, nos permiten mantener una Suficiencia Patrimonial positiva, muy por encima del indicador establecido por SUGEF y a la vez, dar continuidad a los proyectos de inversión y desarrollo de la cooperativa.

Durante el 2011, todos nuestros asociados aportaron la suma de €2.020 millones, para alcanzar un total de €11.647 millones en aportaciones, superior a la meta establecida.

confianza a los entes supervisores y entidades que nos facilitan recursos, también nos permite mejorar la competitividad organizacional y tener un mayor impacto social sobre la calidad de vida de nuestros asociados, logrando distribuir riqueza financiera. La búsqueda del equilibrio entre lo social y financiero siempre será nuestro reto.

En relación con este resultado financiero, es importante señalar que al sumar los €1.105 millones de excedentes, más lo que se fortaleció en estimaciones por la suma de €647 millones, la inversión por conceptos sociales y la Reserva de Responsabilidad Social por la suma de €224 millones, obtenemos un resultado de €1.976 millones.



Estado de Resultados

El resultado bruto generado el 2011 es de €1.105 millones, €321 millones más que el año anterior, lo que representa un 10.7% de rendimiento bruto al capital social promedio. Muy bueno y muy superior a la inflación del año de 4.74%. Superamos la meta propuesta, mejoramos tasas de crédito y se realizó una importante inversión social. La rentabilidad final es importante, ya que da



Margen Financiero

En la medida que las economías y entidades financieras se desarrollan, una tendencia mundial que se presenta, es la disminución del margen financiero con que trabajan las entidades; un menor margen implica competitividad financiera y una mejor administración de un mayor volumen de activos. Nuestro margen a diciembre 2011 es de 4.57%, con lo que resguardamos los gastos administrativos, operativos; y generamos el excedente indicado anteriormente. Coocique maneja un margen financiero competitivo y nuestro esfuerzo y meta es seguir mejorando este aspecto.

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

Nuestros indicadores financieros demuestran solidez.

Calificación cuantitativa

De acuerdo con la normativa de la SUGEF para medir el riesgo cuantitativo de las instituciones financieras, Coocique obtuvo una calificación de 1.08 al cierre anual. Como se señaló, el indicador de pérdida esperada superó levemente la calificación mínima, lo cual se considera coyuntural y no representa ningún riesgo relevante.

Calificación cualitativa

La calificación otorgada a Coocique es de 1.45 y data de julio 2008, debido a que no hemos recibido calificación de la última visita de SUGEF, realizada en Mayo 2011. Nuestra perspectiva es obtener una mejor calificación en los ítems evaluados: Sistemas de Control Interno, Sistemas de Información Gerencial, Recursos Humanos, Tecnología de Información, Planificación y Políticas y Procedimientos; en este sentido hemos desarrollado con diligencia las mejoras en aspectos señalados en auditorías internas y externas, y por la misma Superintendencia.

Tanto la calificación cuantitativa como la cualitativa se ponderan para obtener una calificación global; al mes de diciembre 2011, el puntaje global de Coocique fue de un 1.16, una nota muy buena en vista de que para obtener una calificación de riesgo normal hay que estar ubicado entre un 1.00 y 1.75.

De acuerdo con el modelo de calificación aplicado por la SUGEF, este valor simboliza un nivel de operación de riesgo normal.

Administración integral de riesgos

La función de la Administración del Riesgo es brindar soporte necesario en la cuantificación, medición, monitoreo y evaluación de distintos riesgos relevantes que enfrenta la cooperativa en su operación diaria, y para su fortalecimiento, cuenta con un Comité de Riesgos que está conformado por dos miembros

del Consejo de Administración, un miembro del Comité de Vigilancia, el Gerente General y el Director Financiero.

En el cuadro siguiente se detallan las áreas de evaluación de riesgo, los indicadores utilizados y la frecuencia de análisis.

Como parte de las labores de la Unidad de Riesgo, en el año 2011 se elaboraron informes mensuales para el Comité de Riesgos donde se incluye el resultado de cada uno de los indicadores, así como un resumen de indicadores externos de la economía nacional e internacional, cabe señalar que los acuerdos derivados de dicho comité, son conocidos y evaluados por el Consejo de Administración.

Adicionalmente, y por primera vez, se realizó una auditoría externa especializada en riesgos, que analizó el cumplimiento de la normativa SUGEF 2-10 relacionada con la administración integral del riesgo, a cargo del despacho Arroyo Hernández y Asociados; el dictamen emitido por el despacho contempla una revisión de:

- Proceso de administración integral de riesgos.
- Gobierno corporativo.
- Políticas para la administración integral de riesgos.
- Estructura para la administración integral de riesgos.
- Responsabilidades del Consejo de Administración en cuanto a administración integral de riesgos.
- Responsabilidades de la

administración superior en cuanto a administración integral de riesgos.

- Revisión de manuales relacionados con la administración integral de riesgos.
- Evaluación de la composición del Comité de Riesgos.
- Funciones del Comité de Riesgos.
- Evaluación de la Unidad de Riesgo.
- Funciones de la Unidad de Riesgo.
- Funciones de auditoría y control interno (alcances).

Ficha Camels
Calificación Global



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

ÁREA DE EVALUACIÓN	INDICADOR	INTERPRETACIÓN	FRECUENCIA	RESULTADOS A DICIEMBRE DEL 2011
Riesgo Tipo de Cambio	Posición ante tipo de cambio	Mide la posición financiera de la entidad, como la diferencia entre los activos contra los pasivos en moneda extranjera vigentes a una fecha determinada.	Valoraciones internas diarias con reportes mensuales	El resultado al mes de diciembre es de 1.06, lo que significa que tenemos una posición positiva al contar con más activos que pasivos en dólares, además el resultado se encuentra dentro de los límites internos establecidos.
Riesgo Tasas de Interés	Duración	Mide la sensibilidad de los activos y pasivos sujetos a variaciones de tasas, de acuerdo a los movimientos en el mercado de la tasa básica pasiva y sus efectos dentro de las tasas internas.	Mensual	El resultado del indicador de riesgo de tasa global es de -0.109 este resultado significa que nuestros activos ajustan tasa con mayor rapidez que los pasivos, este resultado se considera beneficioso para la cooperativa.
Riesgo de Liquidez	Posición de calce de plazos	Mide el cumplimiento de acuerdo con los vencimientos de activos y pasivos, tomando en cuenta dólares y colones, y la capacidad de la entidad de hacer frente a sus obligaciones.	Mensual	Al cierre del mes de diciembre no se presenta riesgo de liquidez en las primeras 4 bandas de tiempo, consideradas como las de mayor sensibilidad.
Riesgo de Crédito	Morosidad	Determina las operaciones con mora mayor a 30 y 90 días.	Mensual	El indicador de mora >90 días al cierre presenta un 1.9%, ubicándose bajo el indicador mínimo de Sugef que se considera en 3%.
	Concentración	Mide el grado de concentración de las carteras por deudores, agrupado en rangos de saldos.	Mensual	Elaborado el cuadro de concentración se determina que los porcentajes se consideran normales y aceptables. Por ejemplo solamente tenemos 15 deudores con saldos mayores a los \$65 millones.
	Análisis de cartera por sucursal	Determina las carteras por sucursal, analizando variaciones con respecto al mes anterior, tanto para cartera total como para cartera con mora mayor a 30 y 90 días, indicando los porcentajes de concentración de cada una de las sucursales, como su mora propia.	Mensual	Una vez elaborado el análisis de la cartera por sucursal se determina la información relevante de comportamientos de mora y cartera, esta información es trasladada a cada administrador de sucursal.
	Grupos Productivos	Detalla la concentración de la cartera total de acuerdo con los cuatro grupos productivos en los que se divide la cartera (Producción, Vivienda, Consumo y Ahorros), así como los saldos y variaciones en el monto total de su cartera y de la cartera con mora mayor a 90 días.	Mensual	Los resultados de distribución de la cartera por grupo son: Ahorros 5.57%, Consumo 31.84%, Producción 42.29% y Vivienda en 20.30%.
	Lineas de Crédito	Análisis de las líneas de crédito en forma mensual, determinando las variaciones más importantes en cartera total y en cartera en mora mayor a 90 días.	Mensual	Los resultados de mora por grupo de líneas indican que en vivienda la mora es de 1.25%, producción 3.24%, consumo 0.81%, ahorros 0.33%, considerando dichos resultados como aceptables y normales dentro de la política interna, con excepción de producción que muestra un resultado afectado por las operaciones identificadas.
VaR de Crédito	Mide la propensión en riesgo de la variación de la cartera total por días de atraso, determinando el posible comportamiento futuro de la cartera.	Mensual	El resultado de la propensión a riesgo de morosidad medido a través del VaR al mes de diciembre muestra un resultado de 1.91%, que comparado con el 1.9% real nos indica que la mora podría tener un crecimiento, aunque depende de otros factores.	
Riesgo Legal	Informe	A través de un informe elaborado por la Unidad Legal se conoce la situación actual de los procesos legales pendientes que mantiene la entidad.	Semestral	El mes de diciembre se presentó a Comité de Riesgo el último informe de legal del año donde se determinó que no existen procesos nuevos ni avances significativos en procesos anteriores pendientes, por lo que se concluye que no existen casos en la parte legal que signifiquen pérdidas a la cooperativa.
Riesgo de Mercado	Concentración de las Inversiones	Mide el grado de concentración de la cartera de inversiones por emisor, velando el cumplimiento de los reglamentos internos y la normativa externa.	Mensual	Una vez realizada la comparación de concentración de inversiones se determina que no existe ningún caso que sobrepase los límites establecidos, tanto a nivel de Sugef como en normativa interna.
	Calificación de las Inversiones	Calcula la ponderación de las inversiones de acuerdo con la calificación de los emisores, datos necesarios para el indicador de Suficiencia Patrimonial.	Mensual	Antes de realizar una nueva inversión se realiza un análisis para determinar la calificación de la misma y medir su impacto en la suficiencia patrimonial.
Calificación de Riesgo	Ficha Camels	Mide la entidad de acuerdo con la Normativa Externa vigente (SUGEF 24-00), en relación con los indicadores de Capital, Activos, Manejo, Evaluación de Rendimientos, Liquidez y Sensibilidad a Riesgos de Mercado.	Mensual	El resultado global de la ficha es de 1.16, dentro de los parámetros de normalidad, donde se destaca que el indicador de PEA se sale de los límites de SUGEF (1.70) al tener un indicador de 1.75%.
	Suficiencia Patrimonial	Mide el nivel de capital que posee la entidad y su capacidad para asumir riesgos aceptables en el desarrollo de sus operaciones. Resulta de la relación entre el capital base y los activos totales ponderados según el grado de riesgo establecido de acuerdo con la normativa SUGEF 3-06.	Mensual	Al mes de diciembre el indicador de suficiencia es de 18.39% ubicándose por encima del límite interno de 15% y muy por encima del 12% de SUGEF. Este resultado indica estabilidad en la estructura actual del balance de la cooperativa.
Riesgo de Tecnología de la Información	Levantamiento y evaluación de Riesgos de TI	Dado la entrada en vigencia de la normativa 14-09 exige la evaluación de riesgos de TI, así como su evaluación correspondiente y seguimiento correspondiente.	Anual	Segunda evaluación se realizará en febrero 2012.
Riesgo Operativo	Evaluación de sucursales conforme a eventos de riesgo operativo Riesgos de TI	Durante el segundo semestre del 2011 se realizó a nivel de sucursales una evaluación de la probabilidad e impacto de diferentes eventos posibles a suceder, dando como resultado un acuerdo del Comité de Riesgos donde solicita a la administración tomar medidas a partir de los planes de acción del próximo año.	Semestral	Este año, realizamos una evaluación de riesgo operativo para cada una de las 25 sucursales, donde se verificaron 35 posibles eventos, esta aplicación dio un resultado global de 97.71%, lo que se considera aceptable. Cabe mencionar que para los eventos que resultaron con un porcentaje más alto de riesgo el Comité de Riesgos tomó la decisión de trasladarlos a la administración para que, dentro del plan de acción de las sucursales para el año 2012 se incluyan acciones que logren mitigar estos riesgos.

Perspectiva Asociado

Desde hace muchos años, la cooperativa se ha enfocado en maximizar la satisfacción de nuestros asociados y clientes, de forma que todos los productos y servicios se adecúen a sus necesidades y nos permitan obtener los mejores resultados para todos. Este camino nos ha llevado a incrementar la utilización de nuestros productos y por ende, a mejorar la rentabilidad de esta, su cooperativa.

Campañas y promociones 2011

El Crédito Personal fue el producto que obtuvo la prioridad en el 2011, lo que dio origen a la Campaña de Credifácil, orientada a la promoción y venta de crédito para uso personal como refundición de deudas, financiamiento de estudios, compra de vehículos entre otros, dicha campaña estuvo apoyada en diferentes medios radiales, televisivos, impresos en revistas, publicaciones en prensa escrita, flyers en ventanillas, exposición en banner, monolitos, página web, mensajes SMS y correo electrónico entre otros.

Adicionalmente se promocionaron otros productos y servicios como el Ahorro Navideño, Tarjeta de Débito, Pólizas, Página transaccional y el uso de otros medios electrónicos.

Planifique sus gastos navideños para el 2012 y disfrute de una Navidad más tranquila

Regalos Aguinaldos Marchamos

COOIQUE
La empresa financiera con sentido social
www.cooique.fi.cr
servicios@cooique.fi.cr

Credifácil
fácil y rápido

en una sola cuota

Refunda sus deudas de:
+ Tarjetas de Crédito
+ Compra de electrodomésticos
+ Prestamos personales y otros

Le ofrecemos
+ Buenas condiciones
+ Excelentes plazos
+ Una sola cuota
+ Sin rebajos porcentuales del salario para capital o fondos especiales.

COOIQUE
La empresa financiera con sentido social
www.cooique.fi.cr
servicios@cooique.fi.cr

Publicidad

Además del desarrollo de promociones y campañas, elaboración de material publicitario, divulgación en medios, apoyo logístico para el desarrollo de Ferias de Crédito y otras actividades que propician la venta de productos y servicios; Publicidad desarrolla una serie de actividades que consisten en coordinar la participación de la Cooperativa, ya sea con presencia física de los colaboradores o bien mediante la presencia de signos externos, en actividades que favorezcan la exposición de la marca en las diferentes regiones. Estas actividades derivan especialmente de patrocinios con fin comercial, pero incluyen también otros de corte social.



Revista Con el Asociado



Alvaro Mauricio Mejías Boza
Competidor Powerlifting



Ciclistica San Ramón

Durante el 2011 se patrocinaron más de 150 actividades entre sociales, deportivas y culturales, como un aporte importante para las comunidades, incluyendo algunas de mucho impacto como la Celebración de los 100 años del Cantón de San Carlos y Festivales de la Luz en diferentes distritos del Cantón de San Carlos, así como en el Cantón de Grecia, y la participación como Patrocinadores Oficiales de la Ciclistica en San Ramón.

Las actividades derivadas de los Proyectos de la Reserva de Responsabilidad Social cada día cobran mayor importancia, lo cual conlleva un mayor interés por la divulgación mediante el uso de los diferentes medios, especialmente prensa, por lo que durante el 2011 está fue la constante, cerrando en diciembre con dos publi-reportajes en Televisión Nacional enfocados a resaltar la labor social que realiza la Cooperativa en temas de Responsabilidad Social como

Ambiente, Adulto Mayor y formación de niños y jóvenes entre otros.

En el 2011 continuamos dando soporte logístico a algunos proyectos del Comité de Educación entre ellos la elaboración de la Revista Con el Asociado, y de material educativo de apoyo para Reuniones de Impacto con Asociados, al igual que en la elaboración de material y la coordinación de prensa que contribuye a la divulgación de los proyectos relacionados con ambiente, educación y salud, los cuales tuvieron amplia cobertura, también se lleva a cabo la producción del material audiovisual que se proyecta en las pantallas internas, y la producción de los publi-reportajes que se transmiten en el canal local.

Sucursales

Las Sucursales de Coocique son los pilares que sostienen la cooperativa, contribuyendo directamente con el bienestar económico y social de los asociados y de sus comunidades.

Nuestras Sucursales son mensualmente comparadas entre sí, con base en nuestro método formal de medición de resultados de la gestión de las Sucursales, denominado PRISMA, el cual permite al personal de 5 sucursales experimentar la satisfacción de ser parte de las mejores y al personal de las sucursales que no están aún ahí, determinar exactamente qué acciones deben realizarse para poder mejorar indicadores y aspirar a una buena posición PRISMA próximamente, todo esto como parte de una sana competencia interna.

Los Administradores de las Sucursales de Coocique, conforman un equipo

técnico y de decisión clave en el accionar de la empresa, ellos toman parte en la planeación estratégica, en la definición de las metas financieras y de servicios, participan activamente y controlan la colocación de créditos y la captación de recursos, cuidan la morosidad, coordinan todas las actividades promocionales de capacitación, patrocinio y de proyección social, que se realicen en su zona, motivan al personal a su cargo, manejan de manera eficiente los recursos asignados, y velan porque el servicio sea ágil y el trato excelente.

Los Administradores de las Sucursales y sus equipos de trabajo son contribuyentes clave en el logro de los objetivos de la cooperativa.

Unidad Comercial

Asesores Financieros

La Unidad Comercial es la encargada de controlar de forma mensual, las colocaciones, captaciones, costo y colocación por sector de inversión de los once Asesores Financieros con los que cuenta la cooperativa.

En el periodo 2011, producto del compromiso de este equipo de trabajo, se dio un crecimiento en las colocaciones de \$2,462,179,881.97 con respecto al año anterior y las captaciones mostraron un crecimiento de \$547,294,446.81.

La línea de crédito que más se colocó por parte de los Asesores Financieros fue Crédito de Consumo con un 38% del total colocado, le siguió Producción con un 17%, Revolutivo con un 16%, Vivienda con un 15% y Comercio con un 14%.



Nueva Página Web www.coocique.fi.cr

Las aportaciones tuvieron una inyección de \$146.173.737, producto de la colocación de crédito por parte de los asesores, más el crecimiento mensual por la capitalización.

Internet

Página Web Informativa

Se realizaron 42 actualizaciones de información en la página, inclusión de Estados Financieros Trimestrales y Auditados, revistas digitales "Con el Asociado", informe anual de labores, actualización e inclusión de información como convenios, venta de bienes inmuebles; y en últimas noticias se incluyeron artes digitales promocionales de productos y servicios.

Proyecto: Renovación Página Web

Con la premisa de que se requería una renovación de la Página Web de la cooperativa, se procedió al desarrollo de este proyecto; el cual consta de una página principal donde el asociado de una forma ágil y sencilla, puede acceder a diferentes "links" que lo conectarán con información del Comité de Educación, Nueva Generación e incluso con nuestra Tienda de Electrodomésticos, donde se promocionarán los artículos disponibles.

Página Transaccional (Una sucursal más):

En el periodo 2011 con respecto al año anterior, se creció tanto en el número de transacciones, como en los millones de colones que se transaron a través de la página transaccional, lo que significa que cada vez más asociados están usando este servicio.

El monto de las transacciones SINPE en página transaccional creció 4.5 veces con respecto al año anterior.

Además, se implementó este año en la página transaccional la opción para realizar pagos de tarjetas de crédito, solicitar adelantos de efectivo y realizar consultas de movimientos de la tarjeta de crédito. Igualmente se creó el acceso para que los ahorrantes menores de edad, pero mayores a 15 años, puedan realizar sus transacciones. En otras palabras se realizaron inversiones pensando en servicio, que redundan en eficiencia y agilidad para el asociado.

2010	
Transacciones	Monto
102,485	6,950,029,155.52
SINPE	Monto
1,749	571,286,304.39
2011	
Transacciones	Monto
139,348	12,859,115,193.15
SINPE	Monto
6,573	2,613,038,071.92

Proyecto: Nuevo Servitel

Producto de un arduo trabajo de rediseño y redimensionamiento de la herramienta Servitel, se iniciaron a finales del 2011 las últimas pruebas a lo interno, para luego de un plazo prudencial liberar el nuevo Servitel Transaccional a los asociados en general. Este nuevo sistema va permitir a los asociados, realizar consultas y pagos de servicios públicos, pago de operaciones de créditos, traslado de fondos entre cuentas, y congelamiento de órdenes de pago a través de su teléfono.

Correos Electrónicos

Mediante el correo electrónico se está remitiendo a los asociados con dirección electrónica registrada, mensajes sobre productos y servicios. Durante el 2011 se enviaron correos masivos en 52 ocasiones, lo cual significa que cada asociado recibió en promedio 4.33 correos genéricos de Coocique al mes.

Mensajería SMS y Telegestión.

Para el 2011 se enviaron 229.778 mensajes de texto y se realizaron 46,995 llamadas a teléfonos fijos con un mensaje de Cumpleaños. A partir de Junio del mismo año, se adquirió un Sistema de Mensajería SMS propio y más económico, que ha permitido incrementar el uso de este servicio. Adicionalmente se contrató personal técnico para el manejo de sistemas electrónicos a cargo de la Unidad Comercial como Telegestión, Mensajería SMS, el Nuevo Servitel y la Nueva Página Web.

Convenios

Durante el periodo 2011 la cooperativa ha realizado una estrategia de acercamiento a los sectores públicos y privados, con el propósito de mantener una comunicación más activa, acceder a deducciones en la fuente y facilitar el acceso a nuestros productos y servicios de crédito y ahorro, con características especiales, además de brindar un servicio ágil, personalizado y competitivo, se modificó la estructura administrativa creando una plaza para este efecto para que en conjunto con la Unidad de Planillas y Cargos Automáticos y los Asesores Financieros, se procure el crecimiento con la visión de más convenios nuevos y el acercamiento a las empresas con las que ya hemos formalizado una relación de esta índole.

Dentro de los convenios de deducción de planillas tramitados están:

- Proyectos del ICE.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).
- Municipalidad de San José.
- Municipalidad de Naranjo.
- Municipalidad de Grecia.
- En proceso se encuentran los convenios con la Municipalidad de Cañas, Tilarán, Cartago, Alajuela y Santa Cruz, así como con Coopesa y Coopemontecillos

Además se firmaron algunos convenios en otros ámbitos:

- Convenio para descuentos en la matrícula y mensualidades con el

Colegio Conservacionista Bilingüe (CONBI).

- Convenio con la empresa Fullmóvil para la comercialización de telefonía.
- Convenio de cooperación económica para el Proyecto Determinación de la Vocación de un Parque Industrial en la Zona Huetar Norte de Costa Rica.



Firma de Convenio con ZEE

Informe Social Interno

El ámbito interno del Balance Social de Coocique está constituido por las acciones de la empresa hacia el personal y las respuestas de estos hacia la empresa.

Coocique empezó con una única funcionaria, la señora Hilda Hidalgo Chávez, hoy después de 43 años de haberla contratado, Coocique es la fuente de trabajo de 311 colaboradores directos que atienden en nuestras Sucursales y Oficinas Centrales, y aproximadamente 64 trabajadores indirectos que se desempeñan en proyectos sub-contratados de mantenimiento y construcción de infraestructura, profesionales independientes como Peritos y Notarios, y recientemente, algunas personas incorporadas, como agentes de ventas del Programa "Todos Ganamos".

Hemos crecido, gracias a la confianza de nuestros asociados, y este legado tratamos de retribuirlo con personal honesto, dispuesto a servir y ayudar a forjar el crecimiento de familias y comunidades.

Para ello, nos enfocamos en mantener políticas internas que motiven y hagan sentir a nuestros colaboradores, como miembros de una organización, en donde sus aportes y contribuciones laborales, hacen la diferencia.

Hemos incorporado procesos de selección, donde la equidad de género se mantiene; durante años Coocique ha sido una organización que promueve el equilibrio entre la cantidad de hombres y mujeres contratados, teniendo actualmente

en nuestra planilla interna, una relación de 49.5% mujeres y 50.5% hombres, de los cuales más del 48% tienen ya con nosotros entre 6 y 29 años de laborar, demostrando con ello, la estabilidad laboral que puede brindar esta Cooperativa y que en los últimos cuatro años, se ha venido reflejando con una disminución significativa en los niveles de rotación, bajando en un 187% del año 2007 al 2011.

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

Sin duda, Coocique continúa siendo la Empresa Financiera con Sentido

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

Informe Social Externo

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

Introducción

Principio # 1 : Asociación abierta y voluntaria

Coocique es una de las cooperativas con mayor membresía en el país, con un incremento en su afiliación anual de más de 3000 personas. La organización promueve la afiliación y activación de los asociados, sin ninguna discriminación, más que cumplir con requisitos normados por Leyes como la Ley 8204 sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y el Código de la Niñez y Adolescencia # 7739. La creciente afiliación es prueba de la determinación de la organización por ser inclusiva con todas las personas.

Perspectiva Social

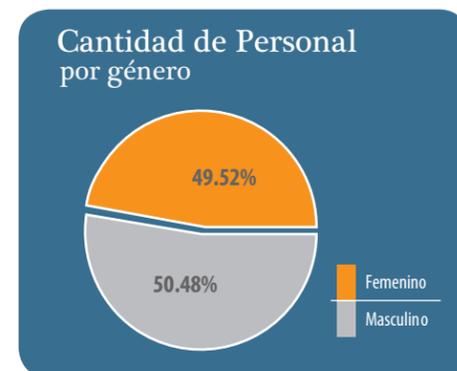
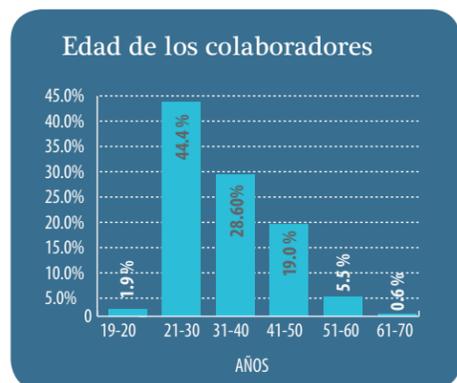
Un Balance Social muy positivo

A nivel mundial, se está produciendo una creciente concentración de la riqueza, dando como resultado cada vez menos personas más poderosas y cada vez más personas con menos recursos. Este fenómeno está creando importantes brechas sociales. La exclusión social es de tal magnitud que la acción gubernamental ya no es suficiente por sí sola. Se requiere de la participación de la sociedad civil en la solución de estos problemas.

La perspectiva social dentro de la planificación estratégica y del accionar de Coocique, enmarca toda la labor de responsabilidad social organizacional, cuyo objetivo fundamental es Generar Bienestar y fortalecer relaciones con las personas y sus comunidades.

Los créditos otorgados, los ahorros y los aportes que se reciben de los asociados, el desarrollo de tecnología y los servicios que se otorgan, tienen como misión contribuir a mejorar la calidad de vida de los asociados.

A continuación un resumen de la contribución de Coocique al mejoramiento social durante el período 2011.



Clasificación de Asociados por Edad y Género			
Edad (años)	Hombre	Mujer	Total
0 a 15	3,805	3,157	6,962
15 a 18	1,140	766	1,906
18 a 30	10,978	7,322	18,300
30 a 50	28,170	18,349	46,519
Más de 50	21,949	14,397	36,346
Sub Total	66,042	43,991	110,033
Porcentaje	60%	40%	
Cuentas Especiales y Jurídicas Sin Fines de Lucro			7,064
Total de Cuentas			117,097

Año	Asociados	Renuncias	Fallecidos	Expulsados
2008	106.805	2.292	45	143
2009	110.593	2.472	53	212
2010	114.055	2.446	66	209
2011	117.097	2.571	53	162

Programa Coocique Nueva Generación

El 20 de noviembre de 1987 Coocique creó el Programa Coocique Nueva Generación como parte de un plan para extender los ideales cooperativistas hacia la nueva generación de asociados entre 0 y 18 años.

Actualmente el Programa cuenta una importante estructura organizacional, con promotores en las diferentes regiones para dar soporte a los casi 9000 asociados niños y jóvenes.

Dentro de los beneficios que ofrece el programa a los niños y jóvenes destaca su contribución en la formación y desarrollo de nuevos líderes, los cuales tienen la posibilidad de unirse a los grupos juveniles y recibir a través de ellos talleres formativos en temas como: trabajo en equipo, aplicación de valores y principios, liderazgo; y participar en campamentos e intercambios; así como la posibilidad

de desarrollar proyectos comunales, embellecimiento de zonas públicas, protección del ambiente a través de la plantación de árboles en zonas protegidas de interés, y de participar activamente en todos los proyectos de Responsabilidad Social que realiza la cooperativa.

En el 2011 se llevaron a cabo 4 Intercambios Infantiles y 4 Juveniles, estos intercambios se realizan por Región y buscan fortalecer el vínculo entre el niño y el joven con su Cooperativa, así como propiciar el espacio para que ellos puedan conocer e interactuar con otros niños y jóvenes de su edad con un objetivo en común "Ser Coociquistas". Un total de 450 niños y jóvenes tuvieron la oportunidad de participar de los intercambios regionales.

Gracias al valioso aporte del Comité de Educación y al esfuerzo conjunto de los Promotores, 160 jóvenes de distintas Sucursales fueron

capacitados por Profesiones en diversos temas como: Comunicación y Liderazgo, Igualdad de Género y Noviazgo, Toma de decisiones y Elección Vocacional entre otros.

Al finalizar el año, 80 jóvenes entre los 13 y 17 años también tuvieron la oportunidad de asistir a un Campamento de 3 días en el Complejo Cooperativo La Catalina, cuya participación fue muy importante porque representó para ellos un premio al esfuerzo y desempeño en sus respectivos grupos juveniles durante el periodo.

Para mantener el interés de los niños y como incentivo para fortalecer el hábito de ahorrar, cada Sucursal, realiza de forma sistemática y muy dinámica el Día del Ahorro, gracias a esta actividad se ha logrado no sólo que las cuentas crezcan, lo cual es un logro muy importante, si no también que el niño se vaya haciendo Coociquista, familiarizándose con su Cooperativa y teniéndola presente como primera opción.

Promotores del Programa de Coocique Nueva Generación.

Excelente aporte para la formación de la niñez y juventud Coociquista, representan los Promotores del Programa Coocique Nueva Generación, proyecto que logró consolidarse gracias al aporte de la Reserva de Responsabilidad Social que le ha dado la sostenibilidad económica y cuyos resultados hoy son claramente palpables ante el crecimiento de nuestra base asociativa en niños y jóvenes menores de 18 años, así como la permanencia de los grupos juveniles conformados por un número importante de niños y jóvenes, que día a día adquieren una mejor formación y mayor participación dentro de la Cooperativa, lo cual hace que el aporte de nuestros asociados tenga una retribución importante no solo a nivel familiar si no también hacia la misma comunidad donde se desenvuelven, pues el objetivo de incentivar el hábito del ahorro y la permanencia del crecimiento asociativo en el tiempo, se fortalecen con la existencia del programa.

Premios por ser Asociado Activo.

El Capital Social sigue siendo un pilar importante para la consolidación y crecimiento de la empresa por esa razón continuamos con una política de incentivos para que el asociado se convierta en un ahorrante sistemático, durante el 2011 mantuvimos la Promoción Premiese, la cual daba a los ahorrantes adultos la oportunidad de ganarse cada mes un millón de colones o una pantalla, con un doble premio en diciembre cuando en lugar de dos ganadores, tuvimos cuatro ganadores.

Pero no sólo asociados mayores a 18 años tuvieron incentivos para ahorrar en el 2011, los ahorrantes del Programa Coocique Nueva Generación tuvieron también un incentivo por su ahorro, para ellos se rifó una Minicomputadora cada mes y también hubo doble premio en diciembre.



Se rifó una minicomputadora cada mes



Campamentos y Promotores Coocique Nueva Generación

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

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

Participación por Género en Cuerpos de Toma de Decisiones		
	Mujer	Hombre
Consejo de Administración	2	5
Comité de Vigilancia	0	3
Comité de Educación y Bienestar Social	1	4
Tribunal Electoral	3	2
Comisión de Crédito	1	2
Comités Auxiliares de Apoyo	11	22
Comité Ejecutivo	10	4
Total	28	42

Actualmente 208 delegados y 73 miembros de Comités y Cuerpos Directivos colaboran con el control y con las decisiones de la empresa.

Tribunal Electoral

El Tribunal Electoral es un órgano independiente que vela y motiva la participación abierta de los miembros en los procesos electorales.

Comités Auxiliares de Apoyo

Coocique cuenta con 9 Comités Auxiliares de Apoyo que realizan una labor de apoyo a las actividades de las sucursales y de soporte para la toma de decisiones de la cooperativa, lo cual refleja la transparencia y posibilidad de los asociados de ser parte.

La conformación de estos órganos constituye un claro esfuerzo, inversión y compromiso con una gestión democrática y participativa a todo nivel.

Reuniones de Impacto

Este año se implementó una nueva modalidad de reuniones con asociados, las cuales se llevaron a cabo gracias al uso de recursos de la Reserva de Educación, con muy buena aceptación por parte de los asociados que participaron. En total se realizaron nueve reuniones de impacto en diferentes comunidades donde a la Cooperativa le interesa informar, posicionar su imagen y fortalecer más el negocio, se desarrollaron reuniones en San Rita de Río Cuarto, Cutris, Aguas Claras de Upala, Puerto Viejo de Sarapiquí, Cartago, Naranjo, San Ramón y Grecia.

Cada actividad consistió en transmitir al asociado en forma ágil y dinámica información de interés como la visión de la Cooperativa, los principales productos y servicios, la calidad de su gente y la proyección social que hacen de Coocique una empresa diferente y siempre a la vanguardia, así como hacerle saber al asociado lo importante que es para la cooperativa y brindarle la oportunidad de externar su criterio, hacer sugerencias, consultar sobre temas de interés y por supuesto fortalecer el vínculo con el personal y con la Cooperativa.

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

Taller con Comités Auxiliares y Cuerpos Directivos

Este año se capacitó al 85% del total de los miembros de los Cuerpos Directivos e integrantes de los Comités Auxiliares de Apoyo.

El taller se dividió en tres etapas: La preparación, el Viaje y la Reflexión, usando una metodología de aprender-haciendo, mezclando aspectos de la vida diaria como seres humanos y evaluando nuestras prácticas y actitudes, con lecturas e intercalando temas de actualidad nacional, del avance de la cooperativa y de las diferentes sucursales, buscando la integración, reconociendo en sí mismos sus cualidades y sus debilidades, sus emociones y entrega hacia los demás.

Dentro de los principales logros está el que los Comités Auxiliares de



Actividad de Impacto con asociados.

Apoyo reconozcan mejor su función, sus capacidades, el concepto de trabajo en equipo, la convivencia, y los procesos organizacionales, para lograr un pensamiento colectivo más objetivo, realista y consistente.

Talleres con Delegados

Con fondos de la Reserva de Educación desarrollamos cuatro capacitaciones para delegados tanto propietarios como suplentes, un taller por región, usando una metodología que mezcla aspectos técnicos y prácticos y la necesidad del ver hacia el futuro para aprovechar el conocimiento y para buscar integración.

Parte del objetivo fue que en una sección del taller cada delegado escogiera un tema en el cual prefería capacitarse, entre:

- Conocimiento de Coocique y de la función de los Delegados.
- Principales Productos de Ahorro y Crédito.
- Interpretación de Estados Financieros de empresas supervisadas.

En esta oportunidad los talleres fueron impartidos por colaboradores de la Cooperativa como facilitadores y cada capacitación tuvo una duración aproximada de 5 horas. En total se capacitaron 230 delegados de los 408 convocados.

Preasambleas con delegados

Se realizaron 6 Preasambleas en las cuales se informó a los delegados sobre los resultados y proyectos a presentar en la Asamblea Anual a

efectuarse en marzo del 2011, con la finalidad de que cada delegado obtenga la información en forma clara y oportuna para una mejor toma de decisiones.

Los delegados también tuvieron la oportunidad de conocer a los candidatos aspirantes a los diferentes Cuerpos Directivos, quienes contaron con espacio para presentarse y solicitar apoyo.

Asamblea Anual

La Asamblea Anual se llevó a cabo el 12 de marzo en el Hotel Tilajari en Muelle de San Carlos, como el evento de mayor relevancia durante el año para la Cooperativa.

Los delegados en Asamblea recibieron los informes de los resultados del periodo, nombraron los Cuerpos Directivos y tomaron otras decisiones propias de la Asamblea.

Esta Asamblea destacó no sólo por las decisiones que se tomaron si no también por el alto porcentaje de asistencia de sus delegados que este año fue de un 96% demostrando así el alto grado de compromiso y responsabilidad con que ejercen la función para la cual han sido electos.

Principio # 3. Participación económica de los Asociados

Año con año la organización se propone crear y mejorar beneficios para los asociados, así como generar y distribuir más riqueza entre los miembros. Mecanismos como el Fondo de Ayuda Mutua que se dio durante el año en 53 ocasiones, los subsidios médicos, subsidios por infortunios, emergencias médicas y subsidios estudiantiles son utilizados ampliamente. Con uso de la Reserva de Bienestar Social se aprobaron subsidios que ascienden a €26 millones. Además con la Póliza de Protección Crediticia el INS reconoció la suma de €210 millones, con los cuales se benefició a diferentes familias de asociados fallecidos o con invalidez, en el sentido de que se cancelaron los créditos que tenían y se les devolvió el principal que ya habían abonado. En relación con la Póliza Tradicional para asociados, ésta se tramitó en 4 ocasiones por parte de familias que perdieron seres queridos.

Subsidios	Cantidad	Monto (€)
Subsidio médico	2522	21,459,769.94
Fondo Ayuda Mutua	53	51,500,000.00
Infortunios	12	581,300.00
Emergencias Médicas	27	2,012,085.00
Subsidios estudiantil	60	2,314,000.00
Total	2674	77,867,154.94

Indemnizaciones	Cantidad	Monto (€)
Indemnizaciones por Muerte (Póliza Tradicional €8.500)	4	8,000,000.00
Indemnizaciones por Muerte (Póliza Protección Crediticia)	17	144,741,851.79
Indemnizaciones por Invalidez (Póliza Protección Crediticia)	9	65,894,844.00
Total	30	218,636,695.79

La distribución de excedentes, sea esta en efectivo o capitalizando a los aportes individuales, es un elemento de democratización y distribución de riqueza fundamental. Durante los últimos años, nos hemos propuesto hacer una distribución efectiva a fin de que el asociado sienta un beneficio directo. En los últimos cuatro años se han distribuido €3.381 millones en excedentes a los asociados.

Año	Monto de Excedentes (€)
2008	900.305.932
2009	591.162.875
2010	784.426.812
2011	1.105.717.473
Total	3.381.613.092

Participación y distribución del crédito como generador de desarrollo

La disponibilidad de crédito es una herramienta fundamental en la economía, a fin de que la mayor cantidad de personas puedan tener acceso al capital para solventar sus necesidades. Entidades privadas bancarias enfocan su gestión crediticia específicamente en sectores o sujetos de crédito de menor riesgo y mayor rentabilidad y volumen. La gestión de microcréditos generalmente se relaciona con una gestión costosa y con un mayor sentido social. Coocique se enorgullece de facilitar recursos a miles de personas, formalizando un total de 13.682 operaciones durante el 2011.

De manera similar, la gestión de microahorro y hacer posible que muchas personas tengan acceso a una entidad financiera (el termino

financiero aceptado para definirlo es bancarizar) es una labor muy importante para el desarrollo económico. Coocique hace posible que miles de personas tengan acceso a una cuenta de ahorro.

CANTIDAD DE ASOCIADOS	
Asociados	117.097
Cuentas de Ahorro abiertas en el año	3.581
Cuentas de NG abiertas en el año	1.497
Cientes de página	10.833
Tarjetas de Débito	25.252

TRANSACCIONES POR AÑO			
Año	Transacciones anuales	Asociados	Promedio de transacciones
2008	4.451.240	106,805	42
2009	6.352.346	110.539	57
2010	6.414.231	114,055	56
2011	6.344.258	117,097	54

Transacciones vía Internet y transferencias electrónicas en línea

En el periodo 2011 con respecto al año anterior, se creció en 36.863 transacciones y en los millones de colones que se transaron a través de la página transaccional. El monto de las transacciones SINPE en página transaccional creció 4.5 veces con respecto al año anterior, lo que significa que más asociados están usando este servicio.

Principio #4. Autonomía e Independencia

En las cooperativas respetamos el principio de un asociado, un voto, lo que implica que ningún asociado, por su monto de aportes 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 aportaciones tiene, no llega a un 1% del capital total de la cooperativa lo que demuestra que nuestra empresa es una organización de pequeños ahorrantes.

La organización cuenta con mecanismos de control que permiten garantizar la autonomía y transparencia de sus transacciones y gestión, como lo son:

Supervisión SUGEF. El trabajo de supervisión sobre las entidades cooperativas representa una fortaleza importante para la seguridad de los ahorrantes. Esta supervisión tiene un costo determinado reglamentariamente, que se cancela por parte de Coocique trimestralmente.

Auditoría de Tecnología de Información A partir este año, por requerimiento de SUGEF, normativa 14-09, fue necesario contratar una Auditoría Externa de Tecnología de Información. Este proceso ha sido oneroso, pero esperamos que en el mediano plazo permita una más eficiente administración de todos los recursos y proyectos de la organización, al ajustarse a estándares internacionales.

Auditoría Interna. La organización cuenta con una robusta estructura de auditoría interna que verifica el cumplimiento de políticas y normas internas. Opera de forma independiente y responde ante el Consejo de Administración y ante SUGEF, lo que representa un elemento de autonomía e independencia administrativa.

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

Auditoría Financiera. Todos los años se realiza y se reporta directamente a SUGEF, esto no sólo por normativa, además para asegurar a los asociados la salud financiera y que la información es el fiel reflejo de la situación real de la entidad.

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

Además, anualmente tenemos supervisión según determinen los órganos que nos han financiado como Infocoop, DWM, BANHVI, Banco Popular, BCIE y Oykocredit.

Principio # 5. Educación, formación e información

La organización durante muchos años ha dado énfasis y ha destinado una cantidad importante de recursos a este principio. El programa estrella es Coocique - Nueva Generación o NG como le conocemos. Así como diversas actividades con asociados, delegados, Comités Auxiliares de Apoyo y personal, tendientes a lograr formación de calidad para todos.

El fomento de los valores cooperativos y las destrezas técnicas se desarrollan mediante muchas actividades que realiza el Comité de Educación. Asimismo la organización destina recursos a la capacitación en diversas actividades.



Libro del Señor Luis Corella

Inversiones de la Reserva de Educación

El Comité de Educación ha desarrollado además de las actividades propias de capacitación, importantes proyectos de formación e información durante el 2011:

Ferias de Salud

Se realizaron en las comunidades de Fortuna, Alajuela, Venecia y Ciudad Quesada, con gran participación de los asociados, en especial adultos mayores, por lo que resulta un proyecto a mantener y ampliar por su buena aceptación.

Apoyo a temas ambientales

Como la limpieza de parte del trayecto del Río San Carlos, la plantación de al menos 2.000 árboles en las comunidades de Aguas Zarcas, Zarcero y Ciudad Quesada, la limpieza de rotulación vial y recolección de desechos, la participación permanente en las campañas de reciclaje promovidas por Canal 7 y la Municipalidad de San Carlos, y el apoyo al programa de disminución de uso de energéticos de nuestra propia empresa.

Aporte a publicaciones de interés nacional, como el libro Evolución de Cooperativismo

En la Zona Norte contamos con una autoridad en conocimiento del cooperativismo nacional, como es el Sr. Luis Corella Viquez, quién con vocación y conocimiento escribió un interesante libro sobre la "Evolución del Cooperativismo en Costa Rica", el cual se constituye en material de consulta.



Ferias de la Salud 2011, Ciudad Quesada

Inversión en capacitación de Colaboradores y Cuerpos Directivos

Durante el periodo se invirtió en formación de Cuerpos Directivos, cabe rescatar que logramos que el INCAE, en conjunto con Infocoop, nos becara dos directores y un miembro del Comité de Vigilancia para que participaran en el curso de Programa de Alta Gerencia dirigido a cooperativas, también se logró enviar a los tres los directores de área, al Auditor Interno y a la Coordinadora de Desarrollo Humano al curso de Gerencia con Liderazgo, impartido igualmente por INCAE, buscando con esto contar con cursos del alto nivel. También se dieron cerca de 53 charlas a funcionarios para mejorar sus competencias, y se participó en capacitaciones de evaluación del entorno económico, sobre la normativa 14-09 de SUGEF, sobre la

Metodología de Proyectos y sobre la Ley 8204 sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

Principio #6. Cooperación entre Cooperativas

Aporte Económico a otras organizaciones cooperativas

Como parte de un modelo de Economía Social y Solidario que somos, se aporta por Ley y por convicción 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 Fedecac; a nivel de región se aporta a la Unión Regional de Cooperativas, al programa de Cooperativismo Escolar CODECOES y al proyecto de Cooperativización de Asadas.

Participación en Actividades Cooperativas; como actores de la sociedad participamos activamente en la semana del cooperativismo, la semana de los valores, en el día nacional de las cooperativas de ahorro y crédito y en actividades de apoyo a la comunidad e integración.

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 Bono de Vivienda, son aportes fundamentales de Coocique al desarrollo de las comunidades.

Trámites de subsidios de vivienda

Para COOCIQUE uno de los principales intereses es hacer entrega de soluciones habitacionales que permitan dotar de un techo digno y propio a las familias, como un paso

Actividades Realizadas con Asociados	2008	2009	2010	2011
Asamblea Anual	189	199	188	200
Reunión General con miembros de Comités Auxiliares de Apoyo	38	28	0	45
Capacitaciones a Comités Auxiliares	0	0	27	44
Reuniones Comités Auxiliares y Sucursal	0	72	30	0
Preasambleas de Delegados	270	281	240	288
Asambleas Regionales con Asociados	4219	0	4851	0
Reuniones en Comunidades con Asociados	0	2259	437	0
Reuniones de Impacto	0	0	0	539
Capacitaciones a Delegados	0	430	183	230
Total	4716	3269	5956	1346

importante para que se inicie un proceso de mejoramiento de la calidad de vida de cada uno de sus miembros.

Durante el 2011 COOCIQUE R.L., tramitó la aprobación del Bono de Vivienda para 603 familias de extrema necesidad, adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres jefas de hogar, e indígenas, lo que significó una inversión de ¢4,091 millones que además de beneficiar a múltiples familias, representó para la cooperativa un ingreso por comisiones que asciende a los ¢40.9 millones, cifra que esperamos se incremente en un 100% para el 2012, ya que la comisión se duplicará.



Bonos entregados, distribuidos por provincia:

En el siguiente cuadro se detalla la cantidad de bonos formalizados en el periodo, por ubicación geográfica, número de casos y monto en millones de colones:

BONOS OTORGADOS SEGÚN PROVINCIA EN EL 2011			
Descripción	Casos	Monto InvertidoP	Porcentaje
San José	10	¢58,004,000.00	1%
Alajuela	297	¢1,948,591,607.08	48%
Cartago	31	¢189,884,498.22	5%
Heredia	4	¢32,656,768.88	1%
Guanacaste	48	¢305,881,814.30	7%
Puntarenas	107	¢995,913,936.10	24%
Limón	106	¢560,884,942.26	14%
Total	603	¢4,091,817,566.84	100%

Adicionalmente y con el fin de identificar los sectores de la sociedad que se han beneficiado con el Bono Familiar de Vivienda, se identifica la cantidad de subsidios formalizados en el periodo, considerando la modalidad en que fueron tramitados.

BONOS OTORGADOS SEGÚN MODALIDAD EN EL 2011			
Descripción	Casos	Monto Invertido	Porcentaje
Persona Adulta Mayor	16	¢124,387,000.00	3%
ABC	34	¢174,901,000.00	4%
Extrema Necesidad y Emergencia (Art 59).	144	¢1,649,276,566.84	41%
Familias Indígenas	9	¢47,700,000.00	1%
Persona con Discapacidad	11	¢85,846,000.00	2%
Regular	389	¢2,009,707,000.00	49%
Total	603	¢4,091,817,566.84	100%

Proyectos de Responsabilidad Social

“Sueño de Navidad” Proyecto Vivienda Digna

La alegría de una familia.

Una vez más COOCIQUE R.L., en coordinación con el IMAS, COOPELESCA R.L. y CANAL 14 llevamos a cabo el proyecto Vivienda Digna.

La familia beneficiada en el 2011, fue la del señor José Joaquín Barahona, conformada por él, su esposa y sus seis hijos. Él y su familia vivían en situación de extrema pobreza, ellos recibieron una vivienda nueva equipada, ubicada en la Aquilea de Florencia, la cual fue entregada el 23 de diciembre.

Esta familia vivía en condiciones precarias, cuando llovía todo se inundaba, y no podían estar en un lugar seco y seguro, estaban sin acceso a servicios y por la dificultad del traslado, los hijos no asistían a centros educativos.

A la familia Barahona Álvarez, se le cumplió su sueño de tener una vivienda digna y propia, gracias al esfuerzo de un equipo de personas,



Entrega de casa a la Familia Barahona Alvarez, en la Aquilea de Florencia

que tuvieron la tarea de llevar a cabo toda la tramitología, desde conseguir los permisos de construcción hasta asegurarse en un tiempo récord la consecución de las obras, así como de hacer la gestión ante las diferentes instituciones, con el único afán de contribuir al alcanzar el sueño de esta luchadora familia.

Proyecto de Textos escolares

Más de 1200 niños de escasos recursos asistirán a la escuela y con gran motivación portarán un paquete de Textos Escolares facilitados por Coocique.

Este es un beneficio que no sólo contribuye a enriquecer el aprendizaje de los menores, si no que es un esfuerzo que la Cooperativa realiza para evitar que muchos de estos niños, cuyos padres de familia no tienen la capacidad económica para hacerle frente a los requerimientos básicos, terminen engrosando el índice de deserción escolar.

Los paquetes fueron distribuidos a niños de necesidad extrema con la recomendación de Directores y Trabajadores Sociales.

Proyecto de Protección al Ambiente

Siendo el ambiente una de las mayores preocupaciones en el campo de la Responsabilidad Social, durante el 2011 con fondos de la Reserva de Responsabilidad se invirtió en la confección de recolectores de desechos en acero inoxidable los cuales están siendo ubicados en zonas públicas de alto tránsito y mayor riesgo de contaminación.

Divulgación

Dentro de la práctica diaria de Publicidad se encuentra la divulgación en medios de aquellas actividades de impacto que realiza la Cooperativa y desde esta perspectiva las actividades de Responsabilidad Social siempre se han dado a conocer tanto en medios radiales y televisivos como en la prensa escrita y en apartados importantes como la Revista con El Asociado entre otros, durante el 2011 se contó con presupuesto para la divulgación lo cual nos permitió dar a conocer a nivel Nacional a través de dos publireportajes, parte del aporte que la Cooperativa realiza en el tema de Responsabilidad Social.

El enfoque de los publireportajes fue el Programa de Coocique Nueva Generación y su contribución con la formación de niños y jóvenes y el financiamiento de proyectos de Bien Social contemplados dentro del programa de actividades de la Reserva de Responsabilidad Social; dichos publireportajes fueron transmitidos en el programa Buen Día de Canal 7 en el mes de diciembre.

Sonrisas Navideñas

A diferencia de años anteriores donde se realizaba una fiesta para 250 niños de escasos recursos, Sonrisas Navideñas tuvo un giro de 180 grados; ya que en esta ocasión se llegó directamente a la casa de cada una de las 36 familias elegidas, beneficiando a 204 personas.

Cada familia recibió un diario de un costo aproximado de \$50.000.00 (a precio de distribuidor), uvas, manzanas, golosinas y un queque navideño. Adicionalmente, gracias al aporte de los miembros de cuerpos directivos y colaboradores de Coocique, se le entregó un regalo a cada uno de los miembros de cada familia.

Los hogares beneficiados en su mayoría eran de pobreza extrema,



Sonrisas Navideñas 2011

muchas de estas personas viven hacinadas, algunos de sus miembros con necesidades especiales, enfermedades terminales, en riesgo social, entre otros; sin embargo, nos demostraron que muchos son hogares llenos de Dios y muy agradecidos con lo poco que tienen.

Con el aporte del IMAS, se pudo otorgar un beneficio económico para 14 de estas familias, el cual consistió en dinero en efectivo por sumas desde \$50.000.00 hasta \$120.000.00.

También tuvimos la oportunidad de volver nuestros ojos y nuestro corazón a un sector de la población marginado, los Habitantes de la Calle, anteriormente conocidos como indigentes, en la Casa de Ayuda Mutua de la Pastoral Social de Ciudad Quesada. Ahí compartimos un desayuno, hicimos cortes de cabello, regalamos artículos de aseo

personal, pero lo más importante fue poder compartir sus experiencias de vida y hacerles sentir que son seres humanos con mucho valor, dignos de luchar por una mejor calidad de vida.

Los colaboradores que participaron en Sonrisas Navideñas no sólo se sienten orgullosos de haber sido parte de esta experiencia; sino también de laborar para una empresa como Coocique que sí vive el Sentido Social.

Otras ayudas

Usando fondos de la Reserva de Responsabilidad Social se dio apoyo económico al centro de atención de drogadictos, a dos escuelas de música como medio para alejar estas personas de problemas sociales

y enfocarlos en la generación de valores. Y como apoyo a la ZEE, en conjunto con otras cooperativas se dieron importantes aportes para realizar el estudio de vocación del parque empresarial en zona norte, pensado en la generación de empleo y en la sostenibilidad y crecimiento de la zona.

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

Actividades con adultos mayores y patrocinio de equipo y material

En el Hogar de Ancianos Carlos María Ulloa en Guadalupe, San José, se hizo presente Coocique representada por la Región Metropolitana, para ofrecer una fiesta a los adultos mayores de este Centro, donde además recibieron artículos de uso personal y sillas de ruedas para el hogar.

En el Local para el Adulto Mayor en Aguas Zarcas, Coocique representada por la Región Este compartió un café con 125 adultos mayores, donde se realizaron actividades artísticas, deportivas y un gran baile, también se hizo la entrega de equipo como sillas y una computadora. En el Hogar de Ancianos San Vicente de Paul de Ciudad Quesada, un grupo importante de colaboradores



Donación de recipientes para reciclaje en Centros Educativos



Publireportaje sobre Responsabilidad Social, en el programa Buen Día de Canal 7.

representó a Coocique en la entrega de regalitos a los abuelos, y de equipo de primera necesidad para el hogar, como riñoneras, aspiradores de fluidos, taloneras, carro para curaciones entre otros. Participó también ASEMCO (Asociación Solidarista de Empleados de Coocique) con un aporte significativo en pañales. Actividades similares se realizaron en los hogares de ancianos de Guatuso y de Tilarán.

Todas estas acciones lograron no sólo posicionar a Coocique sino también vivir nuestra misión social.

BALANCE SOCIAL POR PRINCIPIOS COOPERATIVOS AL 31 DE DICIEMBRE 2011 A FIN DE CUANTIFICAR LA INVERSIÓN

1. MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA

Programa Nueva Generación	31,353,327
Campaña Prémiese	15,200,000

2. CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS

Gestión y formación dirigencial (Proyección Social)	55,912,425
Tribunal Electoral	14,296,886
Asamblea Anual y Regionales	20,528,303
Comités Auxiliares de Apoyo	21,280,830
Comité de Crédito	3,571,346

3. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE SUS MIEMBROS

Fondo de Ayuda Mutua	51,500,000
Subsidios médicos	21,459,770
Infortunio	581,300
Ayudas estudiantiles	2,314,000
Emergencias Médicas	2,012,085
Excedente neto a distribuir	641,868,993

4. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

Supervisión SUGEF	18,646,802
Auditoría Financiera	8,500,000
Auditoría de TI	9,000,000
Auditoría de Riesgos	1,400,000
Auditoría Interna	86,625,800
Comité de Vigilancia	23,075,301

5. EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN

Inversiones del Comité de Educación	76,366,912
Capacitaciones al Personal	13,217,582
Capacitación Cuerpos Directivos	8,528,008
Promotoras NG	25,173,908
Libro Evolución del Cooperativismo en Costa Rica	1,000,000

6. COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

Aportes a Organismos de Integración Conacoop	35,299,206
Cenecoop	
URCOZON	
Fedeac	
Codecooes, Asadas	3,600,000.00

7. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

603 Bonos de Vivienda tramitados	4,091,817,556
Mercadeo socialmente responsable	32,834,178
Sueño de Navidad	682,853
Sonrisas Navideñas	3,215,277
Paquetes de textos escolares	4,046,047
Patrocinio Hogares de Ancianos y Centros de Adulto Mayor	4,847,646
Proyectos de protección del ambiente	2,671,355
Centro de Rehabilitación de personas en adicción	600,000
Aporte Comité Pro Carretera Ciudad Quesada Naranjo	1,800,000
Aporte Estudio de Vocación Parque Industrial ZEE	2,020,000

TOTAL **¢5.336.847.696**

Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento

Esta perspectiva agrupa los aspectos relacionados con Desarrollo Humano y Tecnología de Información.

Desarrollo Humano

En la Unidad de Desarrollo Humano, las prioridades y actividades desplegadas en este año giraron en torno a la formación y aprendizaje, selección de personal, fortalecimiento de los valores organizacionales y fomento de la integración con los Administradores y el personal de las Sucursales.

Formación y Aprendizaje

Las capacitaciones se enfocaron en temas que agregan un verdadero valor al negocio, cada capacitación fue seleccionada para la mejora individual de competencias o para la agilidad y seguridad de los procesos.

En total se desarrollaron 53 temas, entre ellos: Fiscalización de Inversión en Proyectos y Vivienda de Interés Social, Tránsferencias Interbancarias, Administración de Cuentas SINPE, Administración de Proyectos, Calidad del Software, COBIT, Implementación de Sistemas de Seguridad de la Información, Ley



Capacitación de Personal

8204, Procedimientos de Cajas, Tesorería, Plataforma de Servicios, Fideicomisos, Riesgo Financiero, Pólizas de Crédito, Seguridad Informática, Pensiones, Lavado de Dinero, y la más importante fue la capacitación de **Análisis de Crédito**, en la cual participaron 22 de nuestros analistas, permitiendo la certificación de estos por parte de FUNDATEC, en un tema de vital importancia para nuestra organización.

Selección de Personal

La continuidad en el uso de procesos de selección psicotécnicos fue una de las funciones en el 2011, tanto para colaboradores de planta, como para agentes de venta del Proyecto "Todos Ganamos". En el año se realizaron aproximadamente 100 entrevistas.

Valores Organizacionales

Trabajo en Equipo, Integridad, Servicio y Excelencia son los cuatro valores que se han reforzado en nuestra primera edición de la "Semana de los Valores", la cual se desarrolló del 26 al 29 de Abril 2011.

Un despliegue del personal trabajando en equipo, realizando visitas y promoviendo el acercamiento a nuestros asociados, clientes y comercios en más de 20 zonas en el país, fue la forma de recordar y practicar los valores que marcan la diferencia de nuestra gente.



Reunión de Integración en Sucursal Fortuna

Integración Personal de Negocios

Promover la integración y relaciones de grupo en Sucursales fue una de las principales acciones. Se realizaron actividades con la participación del 100% del personal de cara al asociado, en San José, San Ramón, Venecia, Fortuna, Pocosol y Ciudad Quesada, en dichas actividades en conjunto con la Gerencia General y la Dirección de Soporte Institucional, se analizaron proyectos, realidades y necesidades en común; y se compartió ampliamente.



Reunión de Integración en Sucursal Central

Operativa

Administración y control del Sistema de Recursos Humanos, estudios y propuestas de escalas salariales, control del disfrute de vacaciones de los colaboradores, seguimiento mensual al cumplimiento de metas, motivación y reconocimiento interno a las sucursales y colaboradores con mejor cumplimiento de éstas, evaluación por resultados, seguimiento y trabajo en procesos para la mejora del clima organizacional, inducción al personal de nuevo ingreso, actualización del 100% del Manual descriptivo de Clase de Puestos, coordinación de la celebración del Día del Colaborador, entre otras, son parte de las labores ejecutadas en Desarrollo Humano en el año 2011; siempre con el objetivo de ser una herramienta estratégica para motivar e impulsar el logro de los resultados, la excelencia en el servicio y la vivencia de nuestros valores organizacionales.

Tecnología de Información

La importancia del departamento de TI radica en el apoyo que representa para la organización, no sólo en términos de mantener y mejorar la plataforma que le permite a Coocique ofrecer sus servicios y atender las necesidades de nuestros asociados, sino también, en las oportunidades de nuevos negocios que se puedan crear usando la tecnología y en poder responder rápida y oportunamente a los cambios en el entorno.

Desde esta perspectiva, los esfuerzos de esta unidad se orientaron hacia varios frentes durante el 2011:

Gestionar proyectos basados en la tecnología que le rindan beneficios económicos, de imagen o de cumplimiento a Coocique R.L. Los proyectos desarrollados fueron:

- Actualizar la central telefónica por una central de telefonía IP, que permitirá ahorro en llamadas, multiconferencia, videollamadas y otros servicios a un costo sumamente bajo.
- Actualizar las líneas de comunicación de sucursales, por otras más económicas y de más alta velocidad, algunas de ellas en conjunto con Coopesca R.L. Esto se traduce en mejoras en el servicio al asociado y rapidez de los sistemas.
- Habilitar transacciones en línea para tarjetas de crédito y débito. Ahora nuestros asociados

pueden realizar sus transacciones de Pagos de Tarjeta, Avances y Consultas de una forma más eficiente, ya sea desde nuestras cajas normales, o utilizando la Página Transaccional.

- Mejorar el pago de servicios con la Municipalidad de San Carlos, al diseñar un nuevo sistema de comunicación, denominado Web Services, con el cual, los tiempos de respuesta han disminuido notablemente.

- Crear un nuevo Sistema de Fideicomisos, el cual fue desarrollado a la medida, considerando aspectos presentes y futuros.

- Implementar una herramienta para el envío de mensajes de texto por celular a nuestros asociados.

- Se dió continuidad a una serie de mejoras a nuestro sistema de Planilla Interna.

- Implementar el sistema de Nóminas y Cargos Automáticos, que dio inicio en el 2010. Es un sistema novedoso, diseñado a lo interno de la organización, con el cual se ha visualizado tener un crecimiento significativo. A la vez le brinda a los asociados una forma más eficiente y efectiva de realizar los pagos de su nómina a través de Coocique, así como brindar facilidad y seguridad en los cargos automáticos para los diferentes productos y servicios que tiene la cooperativa.

- Se colaboró en el cumplimiento de los aspectos regulatorios, como es el caso de la Ley 8204. En este año, se desarrolló e implementó el proyecto

denominado por SUGEF, Matriz de Riesgos de los clientes.

- Se participó activamente en el proceso de desarrollo del nuevo sitio web de Coocique, con la finalidad de que los asociados nos miren y conozcan lo que es su cooperativa. A la par de este proyecto, se adquirieron equipos para poder dar una mejor respuesta a las consultas del sitio web y a los sistemas en general de la cooperativa.

- Se crearon y mejoraron herramientas para el adecuado monitoreo de los servicios y riesgos en tecnología, con el objetivo de mantener estadísticas actualizadas y confiables que permitan detectar necesidades y fallos, anticipándose a las exigencias del negocio y al crecimiento proyectado de la organización.

Mantener actualizada la plataforma tecnológica

- Se realizaron compras de computadores portátiles, de escritorio, monitores, capturadoras de firmas e impresoras, para remplazar aquellos equipos obsoletos o que cumplieron su ciclo de vida útil.

- Se adquirieron licencias de software para diversos sistemas de monitoreo, así como actualizaciones y mejoras en programas obsoletos, como suites ofimáticas, soportes de base de datos, sistema de auditoría en línea, entre otros.

Mejorar la infraestructura física de Tecnología de Información

Para responder a una serie de requisitos regulatorios y estándares de administración de T.I., se visualizó la construcción de un nuevo edificio para tecnología de información y para albergar equipos críticos de la organización.

Este esfuerzo representó un análisis exhaustivo, buscando realizar una inversión dentro de las posibilidades de Coocique y que a su vez permitiese atender las necesidades actuales y futuras de la organización, ya que se proyectó la construcción de un edificio y un data center que permite a Coocique crecer y expandirse durante aproximadamente 20 años.

Se reutilizaron las antiguas instalaciones de Seguros Coocique y Proyección social y se amplió el edificio hacia el resto de la propiedad, construyendo y equipando el edificio con gabinetes de seguridad, regletas monitoreables, enfriamiento de precisión, sistemas de monitoreo, vigilancia y extinción de incendios, piso falso, cableado estructurado y certificado, todo lo cual maximiza la disponibilidad de los servicios de TI, para ofrecer un servicio continuo y en horarios de 24 x 7 en plataformas como cajeros electrónicos, página transaccional, Servitel y SINPE.

Cumplimiento normativa SUGEF 14-09

Coocique es una empresa que se ha caracterizado por ofrecer a sus asociados un servicio ágil y oportuno, que se encuentre disponible y accesible a través de todas nuestras sucursales. Esto lo hemos logrado gracias no sólo a la infraestructura

física y al personal capacitado, sino también mediante los recursos tecnológicos con que contamos para soportar todos estos procesos.

La tecnología de información es vital y tiene un impacto significativo en el éxito de nuestra cooperativa, bajo esta premisa es que durante el 2011, continuamos con la implementación de la normativa SUGEF 14-09 para la gestión de la Tecnología de Información. Este reglamento busca la implementación de COBIT, un marco de trabajo internacional de control para el gobierno de la T.I. que representa un gran cambio a nivel de toda la organización.

Hemos asumido este reto no sólo con el propósito de cumplir con el constante incremento de requerimientos regulatorios, sino con el convencimiento de que incorporando las mejores prácticas de la administración de T.I. a nuestra empresa, proporcionaremos servicios de forma exitosa y en apego a la estrategia de la cooperativa.

Para lograrlo se requieren importantes esfuerzos, altas inversiones, reestructurar procesos internos, capacitar a prácticamente toda la organización y promover un cambio de cultura conforme se implemente la normativa.

Como parte del proceso, durante el año 2011 se han logrado avances en:

- Plan estratégico de Tecnología de Información. Se logró mejorar el proceso de planificación estratégica de T.I. En el plan se midieron aspectos de continuidad del servicio en relación con los eventos o incidentes que afectaron el servicio al asociado por causa de problemas

operativos, seguridad física y seguridad de la información; también se evaluó el desempeño de los colaboradores de T.I. en relación con a la cantidad de solicitudes realizadas a T.I. atendidas en el período. Todo esto permite evaluar los aspectos que afectan al negocio y ejecutar acciones inmediatas para corregir las causas principales, de los eventos, con el objetivo principal de que los asociados se sientan satisfechos en el servicio que brinda la cooperativa.

- Mejora en el proceso de administración de proyectos de T.I. Ahora se cuenta con una metodología formal de administración de proyectos, dar inicio a este proceso generó el beneficio de que los proyectos de T.I. tuvieran una adecuada asignación de recursos, se gestionaran mejor, se finalizaran a tiempo y se minimizara el impacto de riesgos de T.I. como: falta de control sobre el alcance del proyecto, costos y tiempo, poca participación de los interesados del proyecto a la hora de definir y revisar los entregables, o que los entregables del proyecto no satisfagan las necesidades del negocio.

- Ejecución de la auditoría externa de T.I. con base en el marco de gestión de T.I. COBIT. Este fue un proceso que se desarrolló en 4 meses, con base en el resultado del informe emitido por la auditoría externa se desarrolló la planificación de las acciones requeridas para los próximos 20 meses, a fin de corregir las debilidades detectadas y alcanzar una mejor calificación en la próxima evaluación de este tipo que solicite SUGEF.

- Unidad de Gestión de Proyectos Organizacional. La creación de esta unidad requirió del nombramiento de una persona encargada y de la implementación de la metodología de administración de proyectos nivel organizacional, así como de la dirección centralizada y coordinada de todos los proyectos de la cooperativa.

- Traslado de recursos internos de otras unidades como apoyo al proceso de implementación de la normativa SUGEF 14-09. Es mucho el trabajo que se ha venido haciendo y aún más el que nos espera en el año 2012 y siguientes, tanto al equipo de colaboradores de T.I., como a los demás colaboradores que están apoyando la implementación y a la organización en general; sin embargo, con el compromiso, la seriedad y la calidad que caracteriza a Coocique, hemos asumido este gran reto y confiamos que lograremos implementar la norma y experimentar todos los beneficios que ella trae a nuestra organización y a nuestros asociados.

Perspectiva Interna

En esta perspectiva se definen los procesos internos de apoyo y operativos necesarios para entregar a nuestros asociados soluciones a sus necesidades, considerando productividad, calidad, satisfacción y eficiencia en el servicio.

Los objetivos e indicadores de esta perspectiva, se derivan de estrategias explícitas para satisfacer las expectativas de nuestros asociados.

Toda esta estructura de operación, brinda el soporte necesario para alcanzar un adecuado resultado financiero en el periodo.

Infraestructura

Con el fin primordial de brindar servicios de excelencia a nuestros asociados, durante el año 2011 se realizaron diversas actividades que nos permitieron dar continuidad al mantenimiento de nuestras oficinas, mobiliario y equipo.

Para ello, se realizaron reparaciones menores como pintura de edificios, techos, colocación de verjas y cortinas metálicas en varias sucursales, cambio de buzones para darle seguridad a la correspondencia que se traslada de sucursales a oficinas centrales y viceversa, así como también, el mantenimiento de redes, aires acondicionados, mobiliario y equipo.

Adicionalmente, se hicieron trabajos

para mejorar la seguridad, ampliar archivos y acondicionar espacios para reuniones. También se realizaron algunas remodelaciones significativas en las sucursales de Santa Rosa y La Fortuna; en ésta última, además se colocó una malla al lote que se encuentra en la parte de atrás, para evitar el ingreso de personas no autorizadas y mejorar estéticamente el área.

En relación con traslados de oficinas, realizamos los siguientes:

- **Dos Pinos:** Debido a una reestructuración interna de los edificios de Dos Pinos, la oficina de Coocique fue trasladada y ubicada, en un espacio interno que dicha cooperativa edificó exclusivamente para atender sus camiones distribuidores.

- **Florencia:** A principios del año se trasladó esta sucursal a un local más amplio y con mayores comodidades para los asociados, el cambio fue acertado y muy bien aceptado por los usuarios frecuentes.

- **Alajuela:** La Sucursal de Coocique en Alajuela venía operando desde hace muchos años en un local que ya resultaba inadecuado. La Sucursal se trasladó a un local ubicado 100 metros al Este del edificio anterior. Las condiciones actuales son substancialmente mejores, se cuenta con una sala de espera amplia, oficinas espaciosas, baños adecuados para los asociados, áreas de archivo, entre otros. El Comité de Apoyo, el personal y los asociados han manifestado sentirse muy motivados con el cambio realizado.



Sucursal Florencia



Edificio Tecnología de Información, Oficinas Centrales



Sucursal Alajuela

- **Programa Coocique Nueva Generación:** En estas instalaciones se realizaron algunas mejoras, dentro de las que se destacan la instalación de cerámica en el edificio y la reestructuración de algunas oficinas, para albergar en ellas, al personal que conforma la unidad de Proyección.

- **San José:** Después de realizar durante el 2011 varios estudios de posibilidades de cambios internos en la Sucursal y planear el mejor proceder, se decidió posponer para el mes de enero 2012 la remodelación de la oficina. El objetivo de los cambios es optimizar espacios y mejorar la estética interna de la Sucursal.

- **Oficinas Centrales:** Se inició el año 2011 con algunos cambios en el área de plataforma, lo cual que generó comentarios muy positivos. Dentro de los cambios destaca la instalación de cerámica, arreglo de columnas y rotulación. Para el 2012 se espera continuar con algunas otras mejoras.

Cabe destacar el esfuerzo que realiza la cooperativa en mejorar la infraestructura para una mayor comodidad de sus asociados. En este periodo se tomó la decisión de realizar la construcción de dos edificios muy importantes:

- **Edificio para la Sucursal Aguas Zarcas:** Se está construyendo en un terreno adquirido hace algún tiempo, ubicado 200 metros al este del edificio actual. Es una construcción amplia, que contará con servicio de Autocaja, parqueo y sala de reuniones para aproximadamente 100 personas.

- **Edificio de Tecnología de Información:** Se construye al costado norte del edificio principal de Coocique ubicado en Ciudad Quesada. Es una obra amplia, moderna y lo más importante es que cumple con los lineamientos mínimos normativos y de seguridad que se requiere en tecnología de información.

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

Concluimos un año con excelentes resultados, buena coordinación, un personal totalmente motivado y todos con muchos deseos de seguir en el 2012 laborando por el bien de esta gran cooperativa.

Cumplimiento de la Ley 8204

Todas las entidades financieras del país fiscalizadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), están obligadas a cumplir con lo establecido en la Ley 8204 sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, y su normativa, de no cumplir se ven expuestas a fuertes sanciones económicas que van desde un 1% hasta un 2% de su Patrimonio.

Para cumplir con esto, la Cooperativa 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 lavado de dinero.

También se cuenta con un Comité de Cumplimiento, órgano de apoyo y vigilancia a la Oficialía de Cumplimiento, el cual se reúne mensualmente con el fin de revisar las acciones relacionadas con el cumplimiento de los procedimientos implementados y tomar medidas y acciones correctivas. Dicho comité está integrado por dos miembros del Consejo de Administración, el Gerente General, el Director Financiero y el Oficial de Cumplimiento Corporativo; adicionalmente participa con derecho a voz pero no a voto un miembro del Comité de Vigilancia, el Oficial de Cumplimiento Adjunto, el Auditor Interno y el Coordinador de Investigación y Seguridad.

Dentro de las labores realizadas por la Oficialía de Cumplimiento durante el periodo 2011 se detallan:

- Revisar mensualmente que el expediente de afiliación de los asociados, tanto nuevos, como de los que poseen un nivel transaccional mayor a los \$5.000.000,00, cumplan con lo establecido en la Normativa para el cumplimiento de la Ley 8204 y el Manual de Cumplimiento interno.
- Monitorear mensualmente los ingresos de las cuentas de los Colaboradores con el fin de detectar transacciones inusuales o que se salen de los ingresos normales de cada colaborador.
- Revisión de la documentación adjunta en los fideicomisos, para

el debido control de registros adecuados y existencia de expedientes.

- Revisión de transacciones realizadas mediante tarjetas de crédito, con el fin de detectar transacciones iguales o mayores a los \$10.000 o su equivalente en colones, que puedan ser consideradas como inusuales o sospechosas.
- Capacitar y evaluar anualmente a los colaboradores y directores de Coocique R.L. en temas relacionados con la Ley 8204.
- Enviar la información contenida en los Reportes de Operaciones Únicas y Múltiples mensualmente, y Operaciones Sospechosas cada vez que surja alguna a la SUGEF.
- Coordinar las reuniones mensuales del Comité de Cumplimiento, en las cuales se revisan las acciones relacionadas.
- Realizar una reunión semestral por región con los Oficiales de Cumplimiento Auxiliares de cada Sucursal, con el fin de analizar temas de interés en relación con la Ley 8204, sus labores como Oficiales Auxiliares, girar directrices y evacuar dudas.
- Presentar recomendaciones al Comité de Cumplimiento para el establecimiento de sistemas de evaluación y manejo de riesgos.
- Establecimiento y revisión de alertas para el monitoreo de cuentas de todos los asociados de la Cooperativa, con el fin de detectar transacciones sospechosas.

En relación con la aplicación de la Política Conozca a su Cliente, desde finales del año 2009, la cooperativa inició un proceso de actualización de datos personales y aplicación de dicha política a todos los asociados que poseen cuentas activas en Coocique. Al 31 de diciembre del 2011, se ha cumplido con la actualización de un 84%, porcentaje equivalente a 94.590 cuentas.

Adicionalmente se aplica la política Conozca a su Director, con el fin de que se cuente con información actualizada de todos los Cuerpos Directivos, incluyendo a los Comités Auxiliares de Apoyo, en acatamiento de la Ley y los manuales.

Un gran objetivo alcanzado en el periodo 2011 fue la elaboración de la Matriz de Riesgo, que evalúa a todos los asociados con base en una serie de parámetros establecidos por la SUGEF, que muestra el nivel de riesgo de que un asociado utilice nuestra cooperativa para fines ilícitos y así establecer mayores controles y monitoreo a dichas cuentas.

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

Se ha hecho un gran esfuerzo por mejorar los procesos para cumplir a plenitud lo estipulado en la Ley y para proteger a la cooperativa de ser utilizada para fines ilícitos.

Investigación y Seguridad

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

La posibilidad de la ocurrencia de eventos siempre estará implícita; sin embargo, la cooperativa trabaja para atenuar sus efectos mediante el monitoreo de sus puntos de servicio durante las 24 horas del día con herramientas tecnológicas de seguimiento para proteger sus instalaciones, así como sistemas que garantizan la seguridad y confiabilidad de cada transacción realizada en Coocique R. L.

Labores Desarrolladas

La normativa interna fue revisada y modificada para establecer controles y buenas prácticas que contribuyan a la cultura de seguridad que deben aplicar los colaboradores en sus puestos de trabajo.

Se documentaron 13 nuevos protocolos de seguridad de uso confidencial, se modificó la Matriz de Seguridad y el Manual del área en forma integral. También se realizaron cambios en los Manuales de Tecnología de la Información para contar con normas específicas de filtrado Web y bloqueo de sitios no laborales que puedan afectar la eficiencia e integridad de los sistemas.



Centro de Monitoreo, Oficinas Centrales

Se realizó una revisión en cada sucursal para valorar la aplicación de los protocolos que conforman la Matriz de Seguridad, de donde se obtuvo información relevante que fue retroalimentada con los responsables y la calificación fue incluida dentro de la metodología de calificación de sucursales (PRISMA).

Para mejorar la aplicación y comprensión de los procedimientos, se impartió una capacitación a colaboradores tesoreros, quienes tienen un rol importante en la aplicación de medidas preventivas; ellos se instruyeron en la correcta aplicación de pruebas de alarma haciendo énfasis en sincronía, habitualidad para reaccionar adecuadamente, ubicación y tiempo de reacción, lo cual debe realizarse dentro de un marco de tiempo estándar operado internamente. Igualmente fueron capacitados en el manejo de la bitácora de seguridad,

así como en el control de tiempos de apertura y cierres de cajas fuertes, en aspectos estratégicos para disminuir riesgos de asaltos, robos o fraudes; adicionalmente recibieron instrucción en el protocolo de remesas y sobre el manejo de dispositivos de emergencia.

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

Los proyectos de inversión dirigidos a fortalecer la seguridad de las diferentes instalaciones se ejecutaron según lo previsto, 11 sucursales se sumaron a las condiciones de seguridad general de la cooperativa.

El programa de mantenimiento preventivo y la agilidad para ejecutar

el mantenimiento correctivo, permitió mantener trabajando al 100% todos los sistemas de seguridad de la cooperativa.

En el periodo 2011 la red de alarmas aumentó su eficacia gracias a la ampliación de dispositivos instalados, lo cual es un complemento al trabajo iniciado el año anterior cuando de había renovado el 55% de los sistemas, logrando estandarizar todo el sistema de detección de intrusos.

El sistema de monitoreo de cuentas se reforzó con una aplicación tecnológica que permite seguimiento más detallado y completo, ya que incluye personas no asociadas que antes no era posible realizar.

Durante el 2011 Investigación y Seguridad formó parte del Equipo de Implementación para el cumplimiento de la Normativa SUGEF 14-09, y ya se tienen los proyectos de trabajo para el 2012 y 2013 en lo que se refiere a la Gestión de Seguridad Tecnológica que deberá cumplir Coocique R.L.

Sin duda la cooperativa ha mejorado su cultura de seguridad y la Gestión Tecnológica en este campo será el enfoque para los próximos años.

Subsidiarias

Fideicomisos Coocique, Fiacococique S.A.

Crece en eficiencia más que en volumen de patrimonios administrados.

El crecimiento de patrimonios administrados alcanzó un 11.5%, aunque el énfasis actual es la concentración, considerando menores riesgos, costos y esfuerzo operativo, centrándonos en contratos de inversión y garantías con bienes inmuebles, que sean complementarios a Coocique, como fideicomisario.

Fiacococique ha alcanzado un importante posicionamiento en el sector cooperativo, cuyas entidades han logrado comprobar las ventajas y flexibilidad que tiene la figura del fideicomiso de garantías, lo que representa una importante oportunidad de negocios.

Desde el punto de vista de procesos y mejora tecnológica, durante el año 2011 se implementó un nuevo sistema informático, que nos permite ampliar la capacidad de administración y tener un mejor control de las gestiones, aspecto que se estaba saliendo de las manos con las herramientas limitadas con que contábamos anteriormente y que impedían desarrollar este negocio eficazmente.

La utilidad, después de impuestos de esta subsidiaria es de C\$7.892.187, lo que equivale a un rendimiento de 19.6% al aporte de capital realizado por Coocique.

El fideicomiso es una figura jurídica muy versátil y eficaz, que cada vez es mejor entendida y aceptada por las personas para manejar garantías e inversiones, por lo que consideramos que representa un complemento al desarrollo de la organización y una facilidad para nuestros asociados; sin embargo, nos hemos enfocado en revisar contratos y aceptar nuevos, siempre y cuando su costo operativo y nivel de riesgo sean aceptables, cumplan con la Ley 8204 y sus fines concuerden con la visión de la cooperativa.





Vistas Arquitectónicas del Futuro Edificio de Aguas Zarcas



Inmobiliaria Coocique S.A.

Para que Coocique administre sólo activos productivos

Esta empresa propiedad de Coocique R.L. tiene como objetivo administrar eficientemente bienes muebles e inmuebles de Coocique (bienes en uso que para efectos financieros se clasifican en la categoría de activos improductivos).

Actualmente, la Inmobiliaria es la dueña de los edificios en San Ramón, Venecia, Aguas Zarcas y un lote en Santa Clara. La inmobiliaria es dueña y alquila a Coocique la flota de cinco vehículos de uso de la organización, así como de 27 equipos multifuncionales de impresión, fotocopiado y escaneado.

En un futuro cercano, mediante el financiamiento externo, nos planteamos comprar a Coocique edificios de su propiedad, lo que representa un buen negocio para la cooperativa, pues le genera recursos frescos que puede utilizar como activo productivo (para invertir o colocar en crédito).

El resultado de la Inmobiliaria Coocique fue de ¢16.863.775 millones, después de impuestos. El total de activos administrados es de ¢853.258.050.



Luis Ricardo Quirós González
Auditor Interno - CPA

Auditoría Interna

Como parte de las mejoras constantes que busca la Auditoría Interna, este año se realizó un cambio en la misión y visión de la unidad, comprometiéndonos como equipo de trabajo en lo siguiente:

Misión

Brindar servicios de revisión, asesoría y evaluación, procurando la mejora continua de los procesos y el cumplimiento de la normativa.

Visión

Ser un equipo de trabajo certificado en calidad, que brinde excelencia en los servicios otorgados.

En cumplimiento de nuestra función y atendiendo los requerimientos de la organización, durante el periodo 2011 se emitieron 138 informes de auditoría; en los cuales se incorporan un total de 750 recomendaciones de mejora. Estos informes son producto de la ejecución del Plan de Trabajo aprobado por el Comité de Auditoría mediante acuerdo 02 del Acta 97 del 20 de enero del 2011, y ratificado por el Consejo de Administración por medio del acuerdo 05 del Acta 1912 del 27 de enero del 2011.

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

NIVEL DE RIESGO	
Riesgo	Cantidad
Alto	58
Medio	667
Bajo	25
TOTAL	750



ESTADO DE RECOMENDACIONES	
Emitidas	750
Pendientes de respuesta	45
En proceso de ejecución	148
Aceptadas - ejecutadas	472
Ejecutadas con cambios	70
Rechazadas	15

RECOMENDACIONES POR EMPRESA EVALUADA	
Empresa	Cantidad
Coocique	709
Fiacoocique	35
Inmobiliaria Coocique	6
Total Grupo Coocique	750

RECOMENDACIONES POR ÁREAS DIRECTIVAS DE COOCIQUE	
Dirección	Cantidad
Consejo de Administración	28
Gerencia General	53
Dirección de Soporte Institucional	384
Dirección Financiera	127
Dirección de Servicio al Asociado	117
Total Coocique	709

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

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

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

Tipo Auditoría	Cantidad de Revisiones	Días Auditor
Arqueos de fondos y valores	16	162
Auditoría de Sistemas	3	52
Auditoría en Línea	27	147
Auditorías Financieras	30	332
Auditorías Operativas	14	118
Revisiones Especiales	4	77
Revisiones Específicas	25	407
Total	119	1,295

Además de lo indicado anteriormente se incluyen tareas propias de la Auditoría Interna como: Participación en reuniones de Cuerpos Directivos y Comités, Calificación de respuestas de informes, Supervisión de las rifas de incentivo al Capital Social, Capacitaciones dadas y recibidas, Consultoría y Asesoría a las demás áreas de la organización, tabulación y análisis de informes internos de la organización y los Procesos de Planeación y seguimiento de Auditoría, en estas actividades se invirtieron 370 días auditor.

• Se participó en las siguientes reuniones, considerando la revisión o preparación de información necesaria para las mismas:

REUNIONES 2011	Días Auditor
Consejo de Administración	37
Comité de Auditoría	11
Comité de Vigilancia	14
Comisión de Jurídicos	6
Comité de Cumplimiento	4
Comisión de Seguridad	2
Comisión Central de Crédito	1
Comité de Tecnología de Información	1
Atención de Auditorías Externas	4
Tribunal Electoral	1
Asamblea Anual de Delegados	8
Total	89

• Se efectuó la revisión detallada y refrendo de información que se remite hacia lo externo de la Cooperativa, incluyendo los diversos informes que deben enviarse periódicamente a:

- Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)

- Banco Central de Costa Rica (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.

• Se atendió a los auditores e inspectores de Auditoría Externa, Despacho Carvajal y Colegiados, Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI), Instituto Nacional de Seguros (INS).

• Trimestralmente se presentó al Comité de Auditoría y el Consejo de Administración un informe de avance con la ejecución del plan de trabajo y las variaciones al mismo, la ejecución y control del presupuesto de gastos y las actividades realizadas. De igual manera en las reuniones periódicas se mantiene una supervisión y coordinación constante de parte del Comité de Auditoría.

• Se participó en las actividades de inducción de nuevos colaboradores de la Cooperativa, impartiendo una pequeña charla sobre la Auditoría Interna, las funciones, los tipos de auditoría y evacuando dudas de los nuevos compañeros.

• Se realizó la primera Autoevaluación de la calidad de la Auditoría Interna, con el fin de mejorar nuestra labor, y enfocándonos en llegar a tener una certificación de calidad.

• Todo el personal de Auditoría Interna, participó en la capacitación: Normas Internacionales de Auditoría, módulos I y II, impartida por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica. Capacitación que finalizará en el primer trimestre del 2012.

• Se hizo una revisión y actualización de los perfiles de

puesto del personal de Auditoría Interna, en donde se modificaron para incrementar el nivel de exigencia en los requisitos, experiencia y nivel académico que debe cumplir el personal del departamento.

• Personal de Auditoría Interna, participó en actividades de Responsabilidad Social realizadas por la administración de la Cooperativa.

• Se revisó y supervisó el trabajo realizado en todas las sucursales de Coocique, mediante 4 visitas realizadas a cada sucursal durante el periodo.

• Por medio de auditorías operativas, se evaluaron 13 unidades de la Cooperativa, representando lo anterior un 25% del total de áreas a evaluar por Auditoría Interna, mediante auditorías operativas.

• Se mejoró la infraestructura de la oficina, logrando con esto una mejor ubicación del personal, así como de los campos de trabajo de cada uno.

• Durante el año 2011, se ha ido incrementando el uso del sistema adquirido para la administración de documentos de auditoría. Para el periodo 2012 se incorporará el uso en el módulo de planificación de la herramienta de plan estratégico y se aprovechará el módulo de riesgo con lo que se hace más eficiente la gestión de la auditoría.

El trabajo de supervisión que realiza esta Auditoría Interna puede analizarse en función de la cantidad de auditores relacionada con la cantidad de activos, patrimonio,

sucursales o departamentos y colaboradores que integran nuestra cooperativa:

PERIODOS	2009	2010	2011
Audidores	7	7	6.75*
Activos Totales	76,489,747,176	88,720,915,223	102,465,802,370
Activos por auditor	10,927,106,739	12,674,416,460	15,180,118,869
Patrimonio	10,938,111,877	12,744,131,720	15,414,443,142
Patrimonio por auditor	1,562,587,411	1,820,590,245	2,283,621,206
Sucursales / Departamentos	54	54	51
Sucursales / Depart. por auditor	7.71	7.71	7.56
Colaboradores	278	290	305
Colaboradores por auditor	39.71	41.43	45.19

* Se consideran 6.75 auditores debido a que en el mes de octubre un auditor pasó a una unidad administrativa.

Desde octubre del 2011, el departamento tuvo la salida del Auditor de Sistemas, que se trasladó a trabajar con el Equipo de Implementación de la normativa SUGEF 14-09 de Coocique, por lo que las funciones de auditoría en sistemas fueron suspendidas desde esa fecha, mismas que serán retomadas en el 2012 por medio de subcontratación externa.

Este año no se realizó la encuesta de evaluación de Auditoría Interna acostumbrada en años anteriores; sin embargo, por primera ocasión fuimos evaluados en la Encuesta de Cliente Interno, realizada por la administración.

Finalmente agradecer la confianza depositada en nuestra función y reafirmar el compromiso de Su Auditoría Interna por continuar dando

el mayor esfuerzo para atender las obligaciones y compromisos definidos por el Estatuto Social y el Consejo de Administración en la salvaguarda de los intereses de todos los asociados y asociadas de la cooperativa.



Informe COMITÉ DE VIGILANCIA



De izquierda a derecha:
Alexander Villegas,
Paúl Vargas y Marcos Arce.

Informe Comité de Vigilancia

Estimados delegados y delegadas, reciban un afectuoso saludo de parte de este comité, agradeciéndoles de antemano su participación en nuestra XLIII Asamblea Anual de Delegados, evento que nos reúne para conocer entre otras cosas sobre el proceder y actuaciones de quienes dirigen y controlan ésta gran empresa.

En atención a lo establecido en el artículo 80 de nuestros Estatuto y el artículo 49 de la Ley de Asociaciones Cooperativas, procedemos a presentar a nuestro máximo órgano el informe de labores desarrollado durante el año recién concluido.

Tal y como se ha hecho hábito para este Comité, el año 2011 fue también un tiempo de capacitación constante tanto en el ámbito profesional de cada uno de los integrantes, como también en temas específicos sobre el sector de ahorro y crédito de nuestro movimiento cooperativo, siendo de especial importancia la formación profesional en el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE), por ser una formación de muy alto nivel necesaria para quienes formamos parte de los Cuerpos Directivos de COOCIQUE R.L. empresa cada vez más fuerte y más consolidada.

Creemos que la participación en más de 100 reuniones, tomando en

cuenta la asistencia tanto a sesiones del Consejo de Administración como también a reuniones de comisiones, (Comisión Normativa Administrativa y de Asuntos Jurídicos, Comisión de Gestión, Comisión de Auditoría, Comisión de Riesgos, Comisión de Cumplimiento), nos ha permitido conocer de primera mano lo que hemos denominado "el espíritu de quien aconseja", de manera que nuestra intervención se ha visto beneficiada. Otra de las actividades que siempre rescatamos es las visitas a sucursales y el establecimiento de conversatorios con nuestros administradores, lo cual nos ha permitido tener mucho más claridad, no sólo de lo que acontece en nuestro entorno más cercano, sino también del día a día de nuestras sucursales.

1. Integración

El 7 de abril del 2011, pasada la Asamblea General de nuestra cooperativa, en sesión ordinaria correspondiente al acta 343, este comité se integró de la siguiente manera:

Presidente:
Lic. Alexander Villegas Rojas.

Vice – presidente
Lic. Marcos Arce Cerdas.

Secretario:
Lic. Paul Vinicio Vargas Torres.

2. Objetivos para el año 2011

Sin lugar a dudas la principal función del Comité de Vigilancia es la comparación de las actuaciones de la Administración y Cuerpos Directivos de la cooperativa, con los criterios establecidos en el conjunto de normativas que rige nuestro sector; y en el caso de ausencia de política o criterio, el Comité de Vigilancia procura hacer las observaciones pertinentes para que éstos "vacíos de la norma" se regulen o establezcan.

Para lograr su cometido, el Comité actuó mediante un plan de trabajo que obedece a la Visión y Misión que nos hemos propuesto y que a continuación hacemos de su conocimiento:

Visión

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

Misión

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

3. Plan de trabajo y sus actividades

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

3.1 Vigilar que Coocique, R.L. Funcione conforme sus fines y propósitos.

En este punto, el Comité de Vigilancia desarrolló una serie de actividades que permitieron abordar este objetivo con profundidad.

En relación con la legislación vigente estudiamos y velamos por la aplicación de la Ley, Estatutos, Reglamentos Internos y la normativa externa, hicimos las observaciones que correspondían, al Consejo de Administración, Gerencia y Asamblea de Delegados. Además monitoreamos la existencia de las personerías jurídicas y sus vigencias.

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

La participación en las diferentes Comisiones de Trabajo nos permitió conocer de primera mano los principales proyectos en que incursionó la cooperativa, tales como centrales regionales de cobro, inversiones en tecnología de información, construcción de nuevos edificios, entre otros.

Dentro del seguimiento realizado estuvo el cumplimiento de los acuerdos de Asamblea General y sugerencias de los Delegados, seguimiento de acuerdos del Consejo de Administración y el seguimiento al cumplimiento de las políticas institucionales, analizando los acuerdos del Consejo de Administración en concordancia con las políticas; además revisiones periódicas para verificar que los miembros de los Cuerpos Directivos cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 56 del Estatuto Social, velamos por el cumplimiento de la normativa específica, Riesgos, Control Interno, enriquecimiento ilícito, legitimación de capitales, normas de calidad que afectan la

operación del grupo en materia legal.

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

3.2 Ser un órgano independiente, con autonomía y soberanía de criterio.

La independencia funcional y de criterio es neurálgica en el buen actuar del Comité de Vigilancia. Es por ésta razón que hemos procurado trabajar en equipo efectuando por lo menos dos reuniones ordinarias por mes y reuniones extraordinarias cuando sea necesario.

La comunicación adecuada y el análisis en conjunto de todos los aspectos relacionados con nuestras funciones, nos permitió emitir criterios consensuados.

3.3 Evitar asumir funciones de la administración.

Este Comité se caracterizó por mantener una actitud vigilante pero profundamente respetuosa de las funciones administrativas. Lo anterior nos permitió evitar co-administrar o emitir criterios que parecieran una intromisión en el trabajo de la administración.

Logramos mantener además una actitud crítica y firme, pero de respeto, en relación con las decisiones de Cuerpos Directivos y Comités Auxiliares.

3.4 Servir de instancia canalizadora de las inquietudes de delegados, comités auxiliares y asociados.

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

Este Comité ha procurado contar con capacidad de respuesta oportuna ante denuncias o eventualidades, investigando y tramitando ante quien corresponda la información requerida para su debida resolución, participando responsable y eficientemente en relación con los temas discutidos.

3.5 Fiscalizar la correcta ejecución y cumplimiento del plan estratégico y del presupuesto de Coocique, R.L.

Analizar y dar seguimiento a la ejecución presupuestaria y al Plan Estratégico de nuestra cooperativa y sus subsidiarias, lo hemos logrado poniendo especial interés y participando activamente durante las exposiciones de informes trimestrales y analizando la documentación de respaldo a tales informes. Esto nos permitiría eventualmente comunicar a la Gerencia y al Consejo de Administración o Asamblea General, eventuales incumplimientos o desviaciones

del Plan Estratégico o del presupuesto. Situación que no experimentamos en este período.

Hacer las revisiones extraordinarias de asuntos específicos que se consideren necesarias, asignando un miembro responsable, o solicitando a la Auditoría Interna el seguimiento de determinado asunto en particular, nos permite también fiscalizar la correcta ejecución y cumplimiento del Plan Estratégico y presupuesto de COOCIQUE R.L.

3.6 Participar en equipo con la Auditoría Interna y Externa para cumplir nuestras funciones.

La coordinación y el trabajo en equipo que este Comité realiza principalmente junto a la Auditoría Interna, nos ayudan sustancialmente en la realización de nuestros cometidos.

Hemos participado e involucrado a la Auditoría Interna del trabajo, sesiones, e investigaciones efectuadas por este Comité participando activamente en la Comisión de Auditoría, solicitando a la Auditoría Interna la información de la Cooperativa y revisiones que se requieran, para el mejor desempeño.

Hemos procurado evaluar y compartir los resultados de la gestión de la Auditoría Externa analizando las Cartas de Gerencia emitidas por esta, así como las respuestas de la administración, cabe aclarar que a la fecha de elaboración de este informe, no se ha recibido la última Carta de Gerencia emitida por los auditores externos; sin embargo, en las

anteriores cartas no se encontró algún asunto relevante que deba exponerse ante esta asamblea.

3.7 Vigilar los procesos de expansión de Coocique R.L.

La principal expansión que viene experimentando nuestra institución tiene que ver con la utilización de nuestros asociados de la página transaccional, llegando a montos transados que prácticamente se duplican en monto con respecto al año anterior.

Le ejecución por primera vez de una Auditoría de Tecnología de Información Externa, nos permite saber que si bien es cierto, hace falta trabajo en este particular, la cooperativa se enrumba hacia el camino correcto y las decisiones que se han tomado en este sentido, nos permiten pensar que este tipo de expansión digital que experimenta la institución, presenta una alta seguridad para el usuario de nuestra página transaccional.

En el año recién terminado no hemos experimentado la apertura de nuevas sucursales tal y como sucedió en períodos anteriores; sin embargo, este Comité tiene previsto en los casos necesarios:

- Participar como observadores en los diferentes proyectos para la apertura de nuevas sucursales.
- Velar porque los proyectos de expansión de Coocique, R.L. se realicen con su debida planificación.

- Participar en las reuniones con el Consejo de Administración y la Administración, para tratar los asuntos relativos a proyectos de expansión.

Un proceso de crecimiento se ha venido experimentando en la Inmobiliaria Coocique S.A., empresa perteneciente al Grupo Coocique, principalmente en lo concerniente a la construcción de nuevas sucursales y a la compra de nuevos lotes para futuros edificios, así como en la compra de otros activos tales como vehículos.

La Inmobiliaria ha sido una empresa con interesantes movimientos, que hemos procurado vigilar y controlar asistiendo a todas las sesiones de su Junta Directiva y haciendo las observaciones pertinentes en el tiempo adecuado.

3.8 Rendir los informes necesarios ante la asamblea anual ordinaria de Coocique, R.L.

Este objetivo está planificado para lograrlo mediante las siguientes actividades:

- 1-Realizar el informe anual, para la Asamblea Anual Ordinaria de las actividades de este Comité durante el período 2011.
- 2-Rendir informes especiales o extraordinarios que fueren necesarios para el Consejo o la Asamblea.
- 3-Proponer la revisión del tema según lo establecido en el artículo 81 inciso h, del Estatuto Social de COOCIQUE, R.L.

3.9 Capacitarse constantemente en temas cooperativos y afines.

El año que recién terminó fue de mucho beneficio debido a que aprovechamos las capacitaciones de alto nivel a las que fuimos invitados.

En lo particular, cada miembro del Comité procuró también actualizarse y mejorar su currículo profesional no sólo para beneficio propio, sino también en función de nuestras obligaciones dentro de la cooperativa.

3.10 Dar seguimiento a los programas especiales en que se involucre la administración y que no son parte del plan estratégico.

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

Cada vez que la Administración emprende temas nuevos, hemos sido revisores de que sean proyectos viables y que sobretodo no sean asuntos que se contrapongan no sólo a los intereses de la institución, sino también a la legislación vigente, o que los mismos presenten algún grado de exposición para la Cooperativa o sus subsidiarias.

4. Controles de asistencia a sesiones y comisiones

Los siguientes cuadros muestran la asistencia de los diferentes miembros de los Cuerpos Directivos a actividades propias de sus puestos, tales como sesiones ordinarias y extraordinarias, reuniones, representaciones oficiales, asambleas y similares.

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

MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN A SESIONES, SUBSIDIARIAS Y COMISIONES TÉCNICAS, DE ENERO 2011 A DICIEMBRE 2011, ABARCANDO DE LA SESIÓN 1910 HASTA LA 1956. Y OTRAS ACTIVIDADES DE REPRESENTACIÓN, CAPACITACIÓN, PASANTÍAS, GIRAS, PREASAMBLEAS Y ASAMBLEA.

Directores	Convocatoria	Asistencia	Ausencias Justificadas	% de Participación	Riesgos	Tecnología	Jurídicos	Cumplimiento	Auditoría	Gestión	Total	Asistencia	Ausencias Justificadas	% Participación	Convocatoria Pre Asambleas Regionales	Otras actividades	Total Asistencia Actividades	
Edgardo Araya Gamboa	69	69	0	100%	-	11		11	22	22	0	100%	8	0	19		118	
Jorge Mario Elizondo Solís	53	53	0	100%	9	9			18	18	0	100%	8	0	5		84	
Raúl Salas González	69	69	0	100%	-	13	12	3	28	26	2	93%	8	0	4		107	
Joaquín Hernández Rojas	69	69	0	100%	-	13	9		22	22	0	100%	8	0	2		101	
Ileana González Cordero	55	53	2	96%	-			8	8	16	16	0	100%	8	0	3		80
Alba María González Soto	69	69	0	100%	12				10	22	22	0	100%	8	0	8		107
Keilor Soto Chavarria	53	51	2	95%	-			8	8	16	16	0	100%	8	0	2		77
Adrián Quirós Araya *	17	17	0	100%	3				2	5	5	0	100%	8	0	1		31
Manuel Emilio Hidalgo Orozco *	17	17	0	100%	3		2		5	5	0	100%	8	0	1		31	

*Director Saliente

MIEMBROS DEL COMITÉ DE VIGILANCIA A SESIONES, SESIONES DE CONSEJO, SUBSIDIARIAS Y COMISIONES TÉCNICAS, DE ENERO 2011 A DICIEMBRE 2011, ABARCANDO DE LA SESIÓN 337 HASTA LA 358. Y OTRAS ACTIVIDADES DE REPRESENTACIÓN, CAPACITACIÓN, PASANTÍAS, GIRAS, PREASAMBLEAS Y ASAMBLEA.

Directores	Convocatoria	Asistencia	Ausencias Justificadas	% de Cumplimiento	Consejo y Subsid.	Asistencia	Ausencias Justificadas	% de Cumplimiento	Riesgos	Tecnología	Jurídicos	Cumplimiento	Auditoría	Gestión	Total	Asistencia	Ausencias Justificadas	% Participación	Otras Actividades	Total Actividades
Alexander Villegas Rojas	22	22	0	100%	69	65	4	94%	3			7	5		15	13	2	87%	11	111
Marcos Arce Cerdas	22	22	0	100%	69	66	3	96%	9		11				20	16	4	80%	8	112
Paúl Vargas Torres	22	22	0	100%	69	65	4	94%				5	10		15	13	2	87%	9	109

5. Conclusiones

Definitivamente el año 2011 ha presentado importantes retos en la conducción de las empresas financieras. Nuestra Cooperativa no ha sido la excepción. Los constantes cambios que presenta el entorno económico hacen que instituciones como la nuestra necesiten la suficiente flexibilidad para girar en el mejor sentido y lograr sus objetivos, pero sin que ésta condición permita que el control quede en un segundo plano. Es por esto que debemos hacer nuestro mejor esfuerzo como vigilantes nombrados por ustedes para que los riesgos a que se expone la Cooperativa, sean minimizados o mitigados, en beneficio de todos los que creemos en un sector que ha demostrado ser el mejor movimiento para la democratización de los recursos económicos y la solidaridad de los seres humanos.

Hemos realizado todas las actividades planteadas en nuestro Plan Estratégico, de manera que podemos concluir con una razonabilidad muy alta, que en nuestro criterio lo actuado por nuestros Cuerpos Directivos y la Administración General de la cooperativa, se apega sustancialmente a los criterios establecidos en las leyes vigentes, estatutos y normativas internas y externas, lo cual nos permite tener la satisfacción del deber cumplido y asumido, como compromiso con ustedes nuestros delegados asambleístas.

Muchas gracias por la confianza asignada a nuestro Comité.

MIEMBROS DEL COMITÉ DE EDUCACIÓN A SESIONES, DE ENERO 2011 A DICIEMBRE 2011, ABARCANDO DE LA SESIÓN 1082 HASTA LA 1125. Y OTRAS ACTIVIDADES DE REPRESENTACIÓN, CAPACITACIÓN, PASANTÍAS, GIRAS, PREASAMBLEAS Y ASAMBLEA.

Directores	Convocatoria	Ausencias	Asistencia	% Participación	Otras Actividades	Total Actividades
William Ramirez Rodríguez	44	1	43	98%	30	73
Laudencio Huertas Rojas	44	2	42	95%	23	65
Linneth Bustos Hernández	44	4	40	91%	18	58
Alexander Contreras	31	0	31	100%	22	53
Jose A. Miranda	31	0	31	100%	20	51
Irene Murillo *	12	0	12	100%	5	17
Procopio Gamboa**	2	0	2	100%	0	2

* Director saliente | **Director Fallecido

MIEMBROS DEL TRIBUNAL ELECTORAL A SESIONES, DE ENERO 2011 A DICIEMBRE 2011, ABARCANDO DE LA SESIÓN 314 HASTA LA 352. Y OTRAS ACTIVIDADES DE REPRESENTACIÓN, CAPACITACIÓN, PASANTÍAS, GIRAS, PREASAMBLEAS Y ASAMBLEA.

Directores	Convocatoria	Asistencia	Ausencias Just.	% Participación	Otras Actividades	Total Actividades
Juan Carlos Quirós Vargas	39	36	3	97%	7	43
Herbert Alfaro Alpizar	39	37	2	95%	7	44
Luz Aida Jiménez Chacón	39	39	0	100%	7	46
María Teresa Hidalgo	39	37	2	95%	7	44
María Luisa González	39	39	0	100%	7	46



Informe COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL



De izquierda a derecha:
Jose Miranda, William Ramirez, Alexander Contreras
Linneth Bustos, Laudencio Huertas.

Comité de Educación y Bienestar Social

Señores delegados y delegadas a la XLIII Asamblea General de COOCIQUE R.L., presentamos ante ustedes nuestro informe de todas las actividades realizadas por el Comité de Educación y Bienestar Social de la Cooperativa en el período 2011, cumpliendo con la Ley y el Estatuto.

ORGANIZACIÓN

Este Comité está integrado de la siguiente manera:

Señor, William Ramírez Rodríguez, Presidente.

Señorita, Linneth Bustos Hernández Vicepresidente.

Señor, Jose Miranda Araya, Secretario

Señor, Laudencio Huertas Rojas, Vocal 1.

Señor, Alexander Contreras Rojas Vocal 2.

Como en años anteriores, hemos logrado cumplir nuestras metas con el apoyo del Consejo de Administración, la Gerencia General y muy especialmente del Área de Soporte Institucional con la valiosa colaboración de Doña Ginette González E. y de Carmelina Meléndez R.

SESIONES REALIZADAS EN EL 2011 Y ASISTENCIA DE SUS MIEMBROS

MIEMBRO	ASISTENCIA	AUSENCIAS JUSTIFICADAS
William Ramírez	43	1
Linneth Bustos	40	4
José Miranda Araya	31	0
Laudencio Huertas	42	2
Alexander Contreras	31	0
Irene Murillo A. *	12	0
Procopio Gamboa G.**	2	0

*Director Saliente ** Director Fallecido

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

MIEMBRO	ASISTENCIA
William Ramírez	30
Linneth Bustos	18
José Miranda Araya	20
Laudencio Huertas	23
Alexander Contreras	22

EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN

En cuanto a capacitación e información se dio en varios sentidos: hacia los asociados actuales y potenciales en Reuniones de Impacto, a nuestros Delegados, Comités Auxiliares de Apoyo, Colaboradores, Cuerpos Directivos y a niños y jóvenes a través del programa Coocique - Nueva Generación.

CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN A ASOCIADOS ACTUALES Y POTENCIALES

Durante el año 2011, realizamos 9 actividades de impacto en diferentes comunidades donde contamos una asistencia total de más de 500 personas, esto con el objetivo de dar a conocer nuestro plan de trabajo y exponer de manera muy ágil diferentes aspectos que hicieron que los participantes percibieran a Coocique como una empresa a la vanguardia, con productos competitivos, de gente íntegra y con una clara visión de acercarse al pueblo, escuchar y mejorar.

Se estima que producto de estas reuniones, se han obtenido afiliaciones, apertura de contratos de página transaccional, venta de pólizas de vida, entre otros productos.

En cuanto a Colocación de Créditos

y Captación de Recursos, tal y como se detalla a continuación, y según se extrajo directamente de nuestra base de datos, se ha generado una cifra importante:

PRODUCTOS MEDIANTE CUPONES ENTREGADOS EN REUNIONES DE IMPACTO	
Captación	¢396.596.250,00
Crédito	¢123.973.000,00
Total	¢520.569.250,00

CAPACITACIONES E INFORMACIÓN A DELEGADOS

Se llevaron a cabo cuatro Talleres con Delegados, uno por cada región, para delegados tanto propietarios como suplentes, usando una metodología aprender-haciendo, mezclando aspectos técnicos y prácticos.

Parte del objetivo fue que en una sección del taller cada delegado escogiera un tema en el cual prefería capacitarse:

- Conocimiento de Coocique y de la función de los Delegados.
- Principales Productos de Ahorro y Crédito.
- Interpretación de Estados Financieros de empresas supervisadas.

En esta oportunidad los talleres fueron impartidos por colaboradores de la Cooperativa como facilitadores. En total se capacitaron 230 delegados.

CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN A COLABORADORES

Se colaboró una vez más con Desarrollo Humano y Crédito Corporativo para financiar capacitaciones que requerían los colaboradores, como lo fueron Análisis de Crédito y Primeros Auxilios en cuanto a Salud Ocupacional se refiere; por lo que podemos decir que fuimos parte del crecimiento profesional de veintitrés colaboradores.

CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN A CUERPOS DIRECTIVOS

Se llevó a cabo un taller al cual asistieron tanto Cuerpos Directivos como Comités Auxiliares de Apoyo, lográndose una participación del 85% del total de los convocados.

Se impartieron charlas de actualidad, test de inteligencia emocional y se tocaron además temas de nuestro diario vivir, gracias a la colaboración de nuestro Gerente General Berny Calderón F., a nuestra Directora de Soporte Institucional Ginette González E. y a nuestra Psicóloga y Coordinadora de Desarrollo Humano, Grettel Cordero E.

OTRAS CAPACITACIONES

Como constantemente nuestra base asociativa aumenta, se nos hace un poco más difícil la labor de capacitar



Capacitación e información a colaboradores.

uno a uno a nuestros asociados. Es por eso que este año se adquirieron veinte pantallas de televisión LCD y veinte DVDs, con el objetivo de transmitir todo lo referente a Doctrina Cooperativa, dar a conocer los productos y servicios de Coocique e informar a todos nuestros asociados y clientes las actividades que realiza el Comité de Educación y Bienestar Social y otras actividades realizadas por la Cooperativa.

Hemos invertido una parte de nuestro presupuesto en el rediseño de la página Web, la cual se aprovechará de gran manera para que nuestro Comité informe sus actividades y logre de una mejor y más ágil forma la Educación Cooperativa hacia todos sus asociados.

También aprobamos el financiamiento para un programa de

media hora mensual, que inició en enero del 2011, en TV Norte Canal 14 y 16, que sirvió para informar de las actividades que se realizan en Coocique y para brindar mensajes educativos a nuestros asociados.

Con la colaboración de Publicidad, se logró editar trimestralmente la revista "Con el Asociado" que es financiada con fondos de la Reserva de Educación y también se aprovecha para informar y educar a la población.

Una vez más en el mes de abril se organizó y realizó en coordinación con los Administradores y los Comités Auxiliares de Apoyo, la celebración de la Semana del Cooperativismo. Además se colaboró con Desarrollo Humano ya que se celebró de manera paralela, la Semana de los Valores Institucionales.

COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN CON EL PROGRAMA NUEVA GENERACIÓN

Con la fe y la esperanza de formar de la mejor manera a los Coociquistas del mañana, es que nos interesa el aporte a proyectos como lo es Coocique - Nueva Generación. Estuvimos presentes en cuatro intercambios juveniles, organizados por región, dándoles un mensaje y participando en el desarrollo del mismo. Por otra parte financiamos una serie de capacitaciones impartidas por dos psicólogas, en temas como Comunicación y Liderazgo, Resolución de Conflictos, Elección Vocacional, Igualdad de Género, entre otros; temas que les ayudarán también en su desarrollo personal.

COORDINACIÓN DEL TRABAJO DE LOS COMITÉS AUXILIARES DE APOYO

Nos corresponde ser los coordinadores del trabajo de los Comités Auxiliares y de manera trimestral informar del mismo al Consejo de Administración; razón por la cual desde inicios de año nos reunimos con ellos en cada región, primero para concertar las actividades del plan de trabajo y posteriormente para llevar a cabo el desarrollo de las mismas. En el mes de setiembre se llevó a cabo un Taller con los Comités Auxiliares de Apoyo.

OTRAS ACTIVIDADES

En varias ocasiones nos reunimos con el señor gerente y con otros colaboradores de la Cooperativa para acordar y coordinar nuestro trabajo, que se ha realizado siempre con ahínco y de acuerdo con las políticas de la empresa.

Comprometidos con el sentido social, realizamos cuatro Ferias de Salud, una por cada región; beneficiando a más de 1.100 asociados y clientes. En ellas se realizaron exámenes de la vista, glicemias, toma de presión, charlas, marchas y actividades deportivas.

En armonía con el medio ambiente, se desarrollaron varias actividades también por región como lo fueron la limpieza de los ríos Arenal y San Carlos, una campaña contra el dengue, charlas, siembra de más de mil árboles, participación en el Mes de la Cultura del Agua, recolección de desechos y limpieza de señales de tránsito.

BIENESTAR SOCIAL

Esta parte de nuestro trabajo siempre se ha enfocado en la distribución de una serie de subsidios que se otorgan de acuerdo con el reglamento que emite el Consejo de Administración, este año entregamos los siguientes:

RUBRO	NUMERO	MONTO
Subsidio Médico	2522	21.459.769.94
Infortunio	12	581.300.00
Subsidios Estudiantiles	60	2.314.000.00
Emergencias Médicas	27	2.012.085.00
TOTAL	2621	26.367.154.94



Pantallas Informativas



De izquierda a derecha: Herberth Alfaro, María Teresa Hidalgo, Luz Aída Jiménez, María Luisa González y Juan Carlos Quirós

Tribunal Electoral

Año Internacional del Cooperativismo

El Tribunal Electoral, como el órgano encargado de llevar a cabo los procesos de elección de los Cuerpos Directivos, se rige por el reglamento vigente; aprobado por la asamblea de delegados, como máxima autoridad en nuestra Cooperativa.

Respondiendo a la confianza que depositaron en nosotros; para que los procesos de elección se desarrollen con transparencia y legalidad, como lo manda el segundo principio cooperativo: El Control Democrático, venimos ante ustedes, con todo respeto a rendir nuestro informe anual.

Actividades realizadas

- Elaboración del Plan de Anual de Trabajo

SESIONES REALIZADAS EN EL 2011 Y ASISTENCIA DE SUS MIEMBROS

MIEMBRO	ASISTENCIA	AUSENCIAS JUSTIFICADAS
Juan Carlos Quirós Vargas	36	3
Herberth Alfaro Acuña	37	2
Luz Aida Chacón Jiménez	39	0
Teresa Hidalgo Salazar	37	2
María Luisa González Cruz	39	0

Informe TRIBUNAL ELECTORAL

- Presentación del mismo al Consejo de Administración
- Realización de 34 sesiones ordinarias y 5 extraordinarias.
- Recepción de atestados de candidatos
- Análisis, aprobación o desaprobarción de aspirantes.
- Se participó en las nueve Preasambleas en las que se dio información sobre: los procesos electorales, la metodología de votación en el sistema electrónico, y la presentación de los candidatos a elegir a los diferentes puestos.
- Conducción de la elección de los Cuerpos Directivos en la Asamblea Anual, la cual se realizó el 12 de marzo presidida por le Sr. Herberth Alfaro como presidente del Tribunal Electoral en ese entonces; en ella se contó con el apoyo de colaboradores, especialmente de Tecnología de Información quienes siempre están dispuestos a colaborar con el mayor entusiasmo en la implementación del sistema electrónico de votación; que garantiza que este proceso se lleve a cabo en forma transparente, apegado a las leyes y reglamentos que nos rigen.
- Se colaboró con el Comité de Vigilancia en la divulgación de apertura del proceso eleccionario de los miembros del Tribunal Electoral.
- La sesión de integración se realizó el 24 de marzo del 2011, quedando integrado el Tribunal Electoral de la siguiente manera:

NOMBRE	CARGO
Juan Carlos Quirós Vargas	Presidente
Herberth Alfaro Acuña	Vicepresidente
Luz Aida Chacón Jiménez	Secretaria
Teresa Hidalgo Salazar	Vocal I
María Luisa González Cruz	Vocal II

- Se realizó una pasantía con el Tribunal Electoral de Coopealianza.
- Se realizó una exhaustiva revisión del Reglamento vigente del Tribunal Electoral en coordinación con el Consejo de Administración y el señor Gerente, elaborando una serie de reformas para que sean presentadas a la Asamblea.

Otras actividades

- Asistencia al Taller con Delegados
- Participación en el Convivio de Comités Auxiliares y Cuerpos Directivos.
- Sesiones con Cuerpos Directivos para conocimiento, análisis de resultados e intercambio de experiencias.
- Colaboración en actividades de Responsabilidad Social y celebración del Cantonato.
- Otras actividades convocadas por la Administración.

Para finalizar agradecemos a Dios en primer lugar por habernos dado su bendición y guía durante este período de labores y en

segundo lugar a ustedes señores asambleístas que fueron analíticos y libremente eligieron a los directores que correspondía. Así nuestra Cooperativa sigue respondiendo al lema: Cooquite nació para crecer, brindando a los asociados y a la comunidad los servicios que se requiere, sin apartarse del sentido social.



ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS



INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

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

Hemos auditado los balances de situación que se acompañan de la *Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada, R.L. (Coocique, R.L.)* al 31 de diciembre del 2011 y 2010, los estados de resultados, de flujos de efectivo y de cambios en el patrimonio neto por los períodos terminados en esas mismas fechas, así como un resumen de políticas contables importantes y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Administración sobre los Estados Financieros

Estos estados financieros individuales son responsabilidad de la administración de la *Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada, R.L. (Coocique, R.L.)*. Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre esos estados financieros basados en la auditoría realizada.

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

Responsabilidad del auditor

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

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

Una Firma, Un respaldo

Web: www.despachocarvajal.com



Opinión

En nuestra opinión los estados financieros adjuntos, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de *Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada, R.L. (Coocique, R.L.)*, al 31 de diciembre del 2011 y 2010, los resultados de sus operaciones, los flujos de efectivo y los cambios en el patrimonio neto por los años que terminaron en esas mismas fechas, de acuerdo con las bases contables descritas en la nota 2.

Nuestra auditoría se llevó a cabo con el propósito de expresar una opinión sobre los estados financieros descritos en el primer párrafo de este informe. La información financiera complementaria que se muestra en las notas de los Estados Financieros, se presenta como información adicional para cumplir las disposiciones legales y las reglamentarias dispuestas por el CONASSIF, y por la Superintendencia General de Entidades Financieras. Dicha información financiera complementaria se auditó con los mismos procedimientos de Auditoría aplicados en el examen de esos estados financieros básicos y en nuestra opinión está razonablemente presentada en todos los aspectos importantes al relacionarla con dichos estados.

Efectuamos pruebas selectivas relacionadas con el cumplimiento de las disposiciones legales reglamentarias y normativa emitida por el Banco Central de Costa Rica y la Superintendencia General de Entidades Financieras relacionadas, con la actividad de intermediación financiera, determinando que la Administración de la *Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada, R.L. (Coocique, R.L.)*, cumple con ellas, para los casos que integran la muestra. Dichas muestras se seleccionaron mediante muestreo no estadístico.

Los resultados de nuestras pruebas indican que con respecto a las partidas examinadas, la *Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada, R.L. (Coocique, R.L.)*, ha cumplido en todos los aspectos importantes con las disposiciones legales mencionadas en el párrafo anterior. Con respecto a las partidas no examinadas, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que la *Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada, R.L. (Coocique, R.L.)*, ha incumplido, en forma significativa con tales disposiciones.

Una Firma, Un respaldo

Web: www.despachocarvajal.com



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

**DESPACHO CARVAJAL & COLEGIADOS
CONTADORES PÚBLICOS AUTORIZADOS**

Lic. Ricardo Montenegro Guillén
Contador Público Autorizado No. 5607
Póliza de Fidelidad No. 0116 FIG 3
Vence el 30 de setiembre del 2012

San José, Costa Rica, 21 de enero del 2012.

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



Una Firma, Un respaldo

Web: www.despachocarvajal.com

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

**BALANCES DE SITUACIÓN
Al 31 de Diciembre del 2011 y 2010
(en colones sin céntimos)**

	NOTA	2011	2010
Disponibilidades	4, 11.1	1.634.128.598	1.524.870.255
Efectivo		940.648.605	863.470.391
Banco Central		511.740.130	523.529.567
Entidades financieras del país		181.739.864	137.870.297
Inversiones en instrumentos financieros	5, 11.2	32.874.038.272	27.014.890.630
Mantenidas para negociar		872.718.093	1.464.019.709
Disponibles para la venta		31.649.727.880	25.398.843.298
Productos por cobrar		351.592.298	152.027.624
Cartera de Créditos	6,11.3	62.515.806.554	56.022.098.605
Créditos vigentes		47.379.752.033	52.365.860.676
Créditos vencidos		15.389.281.728	3.511.967.303
Créditos en Cobro Judicial		298.903.125	277.611.592
Productos por cobrar (Estimación por deterioro)		666.141.781 (1.218.272.114)	647.007.722 (780.348.688)
Cuentas y comisiones por cobrar	11,4	697.641.994	191.753.926
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas		73.839.177	65.696.749
Otras cuentas por cobrar (Estimación por deterioro)		661.774.867 (37.972.051)	141.082.907 (15.025.730)
Bienes realizables	11,5	487.259.364	172.942.899
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos (Estimación por deterioro y por disposición legal)		487.259.364 0	225.708.774 (52.765.875)
Participaciones en el capital de otras empresas (neto)	11,6,18	403.164.557	333.915.126
Inmuebles, mobiliario y equipo (neto)	11,7	3.505.976.834	3.195.276.717
Inversiones en propiedades			
Otros activos	11,8	347.786.200	265.167.065
Cargos diferidos		56.298.367	36.193.827
Activos Intangibles		68.541.810	59.013.881
Otros activos		222.946.026	169.959.357
Total Activos		102.465.802.371	88.720.915.223

Una Firma, Un respaldo

Web: www.despachocarvajal.com

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

BALANCES DE SITUACIÓN
Al 31 de Diciembre del 2011 y 2010

Viene....

	NOTA	2011	2010
PASIVOS Y PATRIMONIO			
PASIVOS			
Obligaciones con el público	10	61.719.249.773	53.873.293.239
A la vista	11,9	15.612.258.094	14.306.194.205
A Plazo	11,10	45.267.639.980	38.810.154.464
Cargos financieros por pagar		839.351.700	756.944.561
Obligaciones con entidades	11,11	23.863.503.664	21.023.027.352
A plazo		16.213.220.113	16.831.490.339
Otras obligaciones con entidades		7.358.259.102	4.019.572.979
Cargos financieros por pagar		292.024.449	171.964.033
Cuentas por pagar y provisiones	11,12	1.339.858.996	962.659.182
Provisiones		438.656.279	357.673.264
Otras Cuentas por pagar diversas		901.202.717	604.985.918
Otros pasivos		128.746.796	117.803.740
Ingresos diferidos		128.746.796	117.803.740
Total Pasivos		87.051.359.229	75.976.783.503

Una Firma, Un respaldo

Web: www.despachocarvajal.com

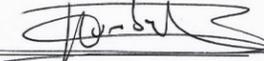
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA COMUNIDAD DE CIUDAD QUESADA, R.L. (COOCIQUE, R.L.)
(Alajuela, Costa Rica)

BALANCES DE SITUACIÓN
Al 31 de Diciembre del 2011 y 2010
(en colones sin céntimos)

	NOTA	2011	2010
PATRIMONIO			
Capital social	11.13,17	11.647.147.245	9.626.676.178
Capital pagado	11.13,17	11.093.136.841	9.072.665.775
Capital donado	11.13,17	554.010.403	554.010.403
Ajustes al patrimonio	11,13	1.833.903.271	1.654.811.511
Superávit por revaluación inmuebles, mobiliario y equipo	11,23	1.800.076.242	1.531.930.990
Ajuste por valuación de Inversiones disponibles para la venta		(12.217.348)	86.795.571
Ajuste por valuación de participaciones en otras empresas		46.044.378	36.084.950
Reservas patrimoniales	11,13	1.291.523.633	1.007.284.266
Resultado del período	20	641.868.993	455.359.765
Total del patrimonio		15.414.443.142	12.744.131.720
Total del pasivo y patrimonio		102.465.802.371	88.720.915.223
Cuentas contingentes deudoras	21	1.197.619.692	634.568.014
Otras cuentas de orden deudoras	11,22	185.441.494.864	144.421.425.648
Cuenta de orden por cuenta por cuenta propia deudoras		185.441.494.864	144.421.425.648

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 González
Auditor Interno

Una Firma, Un respaldo

Web: www.despachocarvajal.com

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

ESTADOS DE RESULTADOS

Por los periodos terminados el 31 de Diciembre del 2011 y 2010

	NOTA	2011	2010
Ingresos Financieros			
Por disponibilidades		3.757.644	4.088.532
Por inversiones en instrumentos financieros	11,14	2.034.111.745	1.697.489.549
Por cartera de créditos	11,15	10.500.470.799	9.433.502.606
Por ganancia por diferencias de cambios y UD	11,16	93.942.979	1.487.218.969
Por otros ingresos financieros		591.584.527	369.009.019
Total de Ingresos Financieros		13.223.867.694	12.991.308.675
Gastos Financieros			
Por Obligaciones con el Público	11,18	5.001.113.895	4.610.303.028
Por Obligaciones con Entidades Financieras	11,19	2.367.177.817	2.298.641.640
Por pérdidas por diferencias de cambio y UD	11,16	0	1.392.344.378
Por pérdidas por instrumentos financieros mantenidos para negociar		711.895	4.963.784
Por pérdidas por instrumentos financieros disponibles para la venta		34.374.503	17.594.689
Por otros gastos financieros		0	33.162.355
Total de Gastos Financieros		7.403.378.111	8.357.009.874
Por estimación de deterioro de activos	6	1.056.712.956	802.166.830
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones		397.573.209	462.554.387
Resultado financiero		5.161.349.836	4.294.686.358
Otros Ingresos de Operación			
Por comisiones por servicios	11,17	936.480.326	889.201.131
Por bienes realizables		98.656.339	16.995.023
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas		28.268.724	29.781.166
Por otros ingresos operativos	7	28.141.229	78.796.265
Total Otros Ingresos de Operación		1.091.546.617	1.014.773.585

Una Firma, Un respaldo

Web: www.despachocarvajal.com

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

ESTADOS DE RESULTADOS

Por los periodos terminados el 31 de Diciembre del 2011 y 2010

Viene...	NOTA	2011	2010
Otros Gastos de Operación			
Por comisiones por servicios		102.274.042	97.910.291
Por bienes realizables		163.478.915	77.559.967
Por pérdida por participaciones de capital en otras empresas		9.727.822	2.801.180
Por bienes diversos		10.852.704	5.603.787
Por provisiones		253.489.166	226.230.751
Por otros gastos operativos		574.374.154	517.971.994
Total Otros Gastos de Operación		1.114.196.805	928.077.969
Resultado operacional bruto		5.138.699.649	4.381.381.974
Gastos Administrativos			
Por gastos de personal	11,20	2.752.482.627	2.446.337.343
Por otros gastos de Administración	11,21	1.280.499.549	1.150.617.818
Total Gastos Administrativos		4.032.982.176	3.596.955.161
Resultado operacional neto antes de impuestos y Participaciones sobre la utilidad		1.105.717.473	784.426.812
Participaciones sobre la Utilidad	20	49.757.286	35.299.207
Resultado del periodo	20	1.055.960.187	749.127.606

Las notas son parte integrante de los estados financieros

Lic. Berny Calderón
Gerente General



Lic. Humberto Ortiz Gutiérrez
Contador General

Lic. Humberto Ortiz G.
Contador Corporativo
Grupo Coocique

Lic. Luis Ricardo Quiros González
Auditor Interno



Una Firma, Un respaldo

Web: www.despachocarvajal.com



Contáctenos

Oficinas Centrales

Teléfono 2401-1500
Telefax 2401-1555

Sucursal Alajuela

Teléfono 2441-4733
Telefax 2440-2267

Sucursal San José

Teléfono 2258-2121
Telefax 2233-9713

Sucursal Zarcero

Teléfono 2463-3815
Telefax 2463-2424

Sucursal Grecia

Teléfono 2494-5727
Telefax 2494-5719

Sucursal Aguas Zarcas

Teléfono 2474-3808
Telefax 2474-4169

Sucursal Venecia

Teléfono 2472-2045
Telefax 2472-1100

Sucursal Cartago

Teléfono 2551-9518
Telefax 2551-9465

Sucursal San Ramón

Teléfono 2445-0817
Telefax 2445-0803

Sucursal Pital

Teléfono 2473-3020
Telefax 2473-3973

Sucursal Fortuna

Teléfono 2479-9121
Telefax 2479-8453

Sucursal Guatuso

Teléfono 2464-0044
Telefax 2464-0475

Sucursal Pocosol

Teléfono 2477-7292
Telefax 2477-7041

Sucursal El Carmen

Teléfono 2460-3804
Telefax 2460-5415

Sucursal Ciudad Quesada

Teléfono 2460-0800
Telefax 2461-0880

Sucursal Florencia

Teléfono 2475-8425
Telefax 2475-8020

Sucursal Puerto Viejo

Teléfono 2766-5670
Telefax 2766-5393

Oficina Municipalidad

Teléfono 2401-1634

Sucursal Cutris

Teléfono 2469-9004
Telefax 2469-5095

Sucursal La Tigra

Teléfono 2468-8444
Telefax 2468-8530

Sucursal Chachagua

Teléfono 2481-0156
Telefax 2481-0305

Sucursal Santa Rita

Teléfono 2465-0650
Telefax 2465-0651

Sucursal Tilarán

Teléfono 2695-6900
Telefax 2695-8660

Oficina Coocique Nueva Generacion

Teléfono 2460-8041
Telefax 2461-1460

Sucursal Naranjo

Teléfono 2450-5873
Telefax 2450-5874

Sucursal El Pavón

Teléfono 2471-7072
Telefax 2471-7080

Oficina Dos Pinos

Telefax 2461-1600

Oficina Monterrey

Teléfono 2478-0582

Servicaja Oficina Central

Teléfono 2401-1576

Servicaja Aguas Zarcas

Teléfono 2474-3808

Servicaja Fortuna

Teléfono 2479-9121

Servicaja Zarcero

Teléfono 2463-3815

Autocaja Oficina Central

Teléfono 2401-1577

Autocaja Fideicomisos

Coocique
Teléfono 2401-1616

SERVITEL

Coocique
Teléfono 2461-1660



Teléfono 2401-1500
Fax 2401-1555



Teléfono 2401-1583
Fax 2401-1581



Teléfono 2401-1551
Fax 2401-1555

www.coocique.fi.cr
COSTA RICA



EN PROCESO DE
IMPLEMENTACION
DE LA NORMA

