# BIENVENIDOS A LA GRAN FAMILIA

## 80° ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS Y DELEGADAS

MEMORIA ANUAL 2017

SOMOS GENTE
AYUDANDO
GENTE.

COOPESERVIDORES

# MEMORIA ANUAL 2017

SOMOS GENTE
AYUDANDO
GENTE.

COOPESERVIDORES

# TABLA DE CONTENIDOS


- Perfil de la Organización 03
- Mensaje de la Presidencia del Consejo de Administración 07
- Informe de Labores del Consejo de Administración 09
- Mensaje de la Gerencia General 23
- Informe de Gestión 25

Eje Económico 35

Gestión Financiera 37

Gestión Comercial 57

Tecnología de la Información 88

Eje Social 91

Eje Social Externo 93

Eje Social Interno 110

Eje Ambiental 115

Gobierno, Riesgos y Cumplimiento 127

Certificaciones, galardones y reconocimientos 139

- Informes de Gestión de los Comités de Apoyo 145

# PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Desde hace más de 60 años, somos una cooperativa que ofrece productos de crédito, ahorro e inversión para ayudar a cumplir los sueños de nuestros más de 103 mil asociados.

Trabajamos para brindarles soluciones integrales e innovadoras para cada faceta de su vida, mediante nuevas formas de servicios que generen satisfacción y experiencias memorables; y nuevas herramientas digitales que faciliten los procesos.

Estamos comprometidos con la lucha contra la corrupción, el respeto a los derechos humanos y la construcción de una sociedad más justa y solidaria, por medio de la mejora continua en busca de una gestión más responsable, que maximice el bienestar de la gente.

Para nosotros, sus sueños son también nuestros sueños; por eso, trabajamos juntos para alcanzarlos. Somos gente ayudando gente.

# NUESTRAS SUCURSALES

Para nosotros, estar cerca de nuestros asociados es una prioridad. Por eso, contamos con:

## 2 Puntos de Encuentro
## 28 Sucursales

distribuidas por todo el territorio nacional y diseñadas para su comodidad y bienestar.



COOPESERVIDORES

## Misión

Convertir los sueños de la gente en realidad, por medio de soluciones integrales, innovadoras, sostenibles y un servicio que le genere una experiencia memorable.

## Visión

Ser la mejor cooperativa de ahorro y crédito para el mundo, por su capacidad de transformar bienestar económico en bienestar social y ambiental.

## Valores

Creemos que el bienestar económico, social y ambiental se logra mediante una gestión responsable y solidaria junto con nuestras partes interesadas, guiada por principios y valores como:

### HUMANIDAD

Ayudar, comprender y ser solidario con las demás personas, indistintamente de su condición.

### EXCELENCIA

Experiencia memorable y servicio excepcional en tiempo y calidad. Desempeño con pasión.

### COMPROMISO

Deber, responsabilidad, obligación, identificación y convicción.

### INTEGRIDAD

Honradez, probidad, rectitud, lealtad, pureza, ética y transparencia.

### PRUDENCIA

Sensatez, cautela, moderación, reflexión, seriedad y madurez.

### RESPETO

Consideración, tolerancia, cortesía y obediencia a las leyes y normas.

# MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO

Pertenecer a COOPESERVIDORES es mucho más que ser un asociado con opciones para solicitar un crédito o ahorro. Es ser parte de una gran familia, la cual siempre procura el bien común.

Trabajar por la familia COOPESERVIDORES es un honor y un placer. Significa laborar arduamente por los intereses grupales y el bienestar de la Cooperativa, por sus asociados y el país.

El 2017 fue un año de retos y cambios, los cuales fueron superados con creces gracias al enorme esfuerzo y trabajo conjunto de este Consejo, con el equipo de Administración de nuestra cooperativa.

Desde la Presidencia del Consejo de Administración creemos fielmente en nuestra casa y su incesante labor en las áreas económica, social y ambiental.

Nuestra Asamblea 2017 demostró la madurez de la organización en sus 60 años y el gran legado que hemos construido cientos de miles de personas honradas y trabajadoras a lo largo de la historia de la Cooperativa.

Finalizado el 2017, nuestra querida COOPESERVIDORES sigue siendo ese árbol robusto que da frutos abundantes.

En las próximas páginas, podrán corroborar el estado de nuestra Cooperativa, el cual refleja un año de resultados sobresalientes.

Continuaremos la labor de actualizar nuestra casa, para que siempre evolucione y se fortalezca, y así ratificar nuestra fidelidad asociativa.

Tengan la confianza que desde el Consejo de Administración siempre actuaremos pensando en la gran familia COOPESERVIDORES.

Deseo agradecerles de todo corazón su apoyo a esta cooperativa, a su casa, a la que ustedes han confiado sus anhelos y los de sus familias.

Somos y seguiremos siendo: **¡GENTE AYUDANDO GENTE!**

Dios bendiga a cada uno de nuestros asociados y a sus familias.

**Fernando Faith Bonilla**
Presidente del Consejo de Administración

**DE IZQUIERDA A DERECHA:**
Mauricio Bustamante Montes, Olga Tossi Vega, Ronald Chinchilla González, Maribel Vallejos Vásquez, Fernando Faith Bonilla, Leidy Serrano Álvarez, Ricardo Ulate Carranza, Joyce Rubí López y Luis Alberto Arias Sibaja

# CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

| | |
|---|---|
| **Fernando Faith Bonilla** | **Presidente** |
| **Ronald Chinchilla González** | **Vicepresidente** |
| **Joyce Rubí López** | **Secretaria** |
| **Leidy Serrano Álvarez** | **Vocal I** |
| **Olga Tossi Vega** | **Vocal II** |
| **Luis Alberto Arias Sibaja** | **Vocal III** |
| **Ricardo Ulate Carranza** | **Vocal IV** |
| **Maribel Vallejos Vásquez** | **Suplente I** |
| **Mauricio Bustamante Montes** | **Suplente II** |

# INFORME DE LA GESTIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Cada año COOPESERVIDORES inicia sus labores con la expectativa de ser diariamente la mejor cooperativa para sus asociados, sus familias y la sociedad en general. Al finalizar el periodo 2017, cabe destacar, si bien fue un año difícil (competencia agresiva, normativas más restrictivas, economía con poco crecimiento, desempleo, clientes más exigentes y año preelectoral), fue fructífero; sobre todo, se promovieron cambios que favorecen la gobernabilidad y la gestión empresarial. Esto aumentó las posibilidades de cumplir los sueños de tener una casa, viajar o recibir educación, entre otros. De ahí que COOPESERVIDORES es gente ayudando gente, y dentro de esta visión, el Consejo se destaca como el ente rector de la dirección superior de la actividad asociativa. Por eso, le corresponde tomar decisiones que impulsen la estrategia, y que estén apegadas al marco legal y de buen gobierno corporativo, cuya gestión se ha visto fortalecida diariamente.

Debido a esto, se aprobó la revalidación del Plan Estratégico 2016 - 2020, que denota la revisión y actualización de la estrategia para mantenerla vigente y acorde con las necesidades internas y de mercado, sin perder de vista su esencia como organización cooperativista. Toda estrategia requiere una estructura organizacional que soporte su ejecución; por tanto, se aprobaron cambios en este sector. Ambas circunstancias tienen la robustez necesaria para favorecer el crecimiento y la diversificación de negocios con miras a ser un grupo financiero.

El Consejo se siente privilegiado por hacer sido partícipe del 60 aniversario de COOPESERVIDORES, lo cual representa seis décadas de hacer el bien, de cumplir sueños y de constante evolución. Esto le ha permitido a la Cooperativa destacarse en el medio nacional como una organización de gestión prudente e innovadora. Además, la ha posicionado como una de las cooperativas de ahorro y crédito más grande de Costa Rica (corte a diciembre 2017) y sétima a nivel latinoamericano en activo total (corte a diciembre 2017) entre 1.015 organizaciones del mismo sector, según la DGRV (Confederación Alemana de Cooperativas).

Se sabe que un excelente desempeño en la gobernabilidad corporativa es producto de la sinergia de los elementos que integran una administración basada en riesgos y el control interno, en balance con la gestión organizacional para lograr resultados positivos. Estos generan confianza en las diferentes partes interesadas; sobre todo, en los asociados que a lo largo de estos 60 años han hecho crecer a COOPESERVIDORES como una organización que se fortalece y cree no solo en la gestión empresarial, sino también en su sentido social y ambiental.

Por eso, se habla de un bienestar en tres ejes: económico, social y ambiental. En el área económica, se logran obtener beneficios con los productos y servicios al mejorar la condición del asociado o de su núcleo familiar. En la parte social, la orientación ha sido ampliar el portafolio de productos y continuar con los programas solidarios. En el eje ambiental, se promueven acciones locales que protejan el ambiente para beneficiar el planeta, lo que se retribuye en el mejoramiento de las condiciones de salud en la comunidad.

En las siguientes páginas, se expone con mucha satisfacción la gestión realizada por el Consejo de Administración durante el 2017, cuyas decisiones estuvieron alineadas a los valores institucionales y a las sanas prácticas de un buen gobierno corporativo.

Antes de conocer estas gestiones, es importantes mencionar que, durante este periodo, el Consejo se mantuvo ampliamente informado del quehacer institucional vinculado con el Plan Estratégico, el Plan Anual Operativo, los resultados financieros, la ejecución presupuestaria, los riesgos, las promociones y campañas, entre otros puntos. Esto fue posible gracias a los datos proporcionados por la Administración, los Comités Técnicos y las diferentes auditorías.

Por último, cabe destacar que al finalizar el periodo 2017 se realizó una intensa jornada para revisar y aprobar la documentación que sustenta la gestión de gobierno corporativo. Especialmente, se hicieron importantes cambios para alinearlos a los requerimientos de la normativa Sugef 16-16 de gobierno corporativo. Este trabajo lo realizó el Consejo en conjunto con la Auditoría Interna, la Administración y el Asesor legal, y dio como resultado lo siguiente:

- Código de Gobierno Corporativo
- Manual de Conducta de COOPESERVIDORES
- Código de Conducta para los Cuerpos Directivos
- Reglamento Interno del Consejo de Administración
- Reglamento Interno del Comité de Auditoría
- Reglamento Interno del Comité de Riesgos

## Gestión económica

La gestión económica es el principal marco de acción de la Cooperativa, pues es la que provee los recursos para la gestión económica, social y ambiental, y, de esta forma, lograr mantener un equilibrio entre estos componentes.

El Consejo de Administración ha apoyado las diferentes propuestas de crecimiento que han estado alineadas con la estrategia y los negocios prudentes, pero visionarios, que generen valor, tanto para el asociado como para la Cooperativa, y brinden sostenibilidad en el largo plazo. Así, COOPESERVIDORES sigue siendo el bastión para el desarrollo de las nuevas generaciones y continúe con su misión de ser gente ayudando gente.

Al pensar en otorgar más y mejores productos que beneficien a los asociados, se aprobó CS Familia y CS Tarjeta Segura. El primero es un plan de asistencia robusto en salud enfocado hacia la familia (cónyuge e hijos menores de 21 años) y de bajo costo. Y el segundo está orientado a dar mayor seguridad al asociado en caso de robo, fraude o pérdida de la tarjeta y, adicionalmente, otorga servicio de asistencia para gastos funerarios, asistencia odontológica y asistencia vial. Este último es un producto único en el mercado.

Asimismo, al tener en cuenta que el mercado financiero es muy agresivo, se aprobaron cambios en diferentes líneas crediticias con la intención de mantener propuestas atractivas y competitivas que beneficien al asociado y mantengan un equilibrio entre el crecimiento y el riesgo. Además, se aprobó también una nueva línea de crédito de Vivienda Casa Fácil en excelentes condiciones para aquellos que tienen planes de adquirir un lote o construir una casa. Por un tema normativo, y de convicción de la Cooperativa, los nuevos productos estuvieron acompañados de un criterio de riesgos a fin de conocer los impactos y las estrategias de mitigación definidas.

Se autorizó que la Cooperativa realizara el proceso de acreditación para tener acceso al fondo de avales de Finade y Fodemipyme para crédito a emprendedores y a la micro o pequeña empresa. Esta credencial ya se obtuvo y permitirá otorgar crédito en mejores condiciones para aportar al desarrollo empresarial del país en estos segmentos tan importantes.

Además, se ajustaron las condiciones de los productos de ahorro que se consideraron pertinentes para mantenerlos a tono con el mercado.

Con el propósito de fortalecer el negocio e incrementar la vinculación, se dio el aval para la realización de una serie de campañas, en las diferentes áreas (se detallan en la gestión comercial):

- Crédito
- Tarjetas
- Afiliación
- Seguros

Para mejorar la calidad de la cartera crediticia e identificar potenciales usuarios de crédito, se han aprobado, en diferentes momentos, ajustes a la metodología de análisis de capacidad de pago, con el fin de establecer un perfil de deudor para los créditos de consumo con base en estudios técnicos que fundamentan la necesidad de los ajustes.

Adicionalmente, en el ámbito de la gestión económica, se aprobaron durante el 2017 los siguientes puntos:

- Ratificación del ingreso de 13.288 nuevos asociados.
- La propuesta de Modelo de Gestión Financiera de sucursales.
- El fondeo de recursos proveniente de entidades financieras.
- Fortalecimiento de mecanismos para la sanidad de la cartera de crédito.
- Financiamiento para las Mipymes.

## Gestión social

Cada vez que el Consejo de Administración aprobó un nuevo producto o mejoras en la infraestructura, sistemas, procesos y productos, se aseguró de que esta decisión impactará en la calidad de vida del asociado, su familia y la sociedad en general. Así logró cumplir la misión de COOPESERVIDORES: convertir los sueños de la gente en realidad. Ejemplo de esto, son la línea de vivienda Casa Fácil y los productos CS Familia, aparte del nuevo crédito Semilla.

Este último es un crédito para emprendedores que sean trabajadores asalariados, en alianza con el Programa Semilla, una organización privada que fomenta el desarrollo de modelos y estructuras de negocio.

Adicionalmente, en aras de seguir fortaleciendo la acción social en COOPESERVIDORES, se tendió una mano amiga a ese asociado, que por alguna eventualidad, así lo requirió previo al cumplimiento de requisitos.

Una herramienta relevante para comprender el tema de los riesgos y fortalecer el gobierno corporativo son las capacitaciones, sean de naturaleza interna o externa, desarrolladas con colaboradores de la Cooperativa y con especialistas en temas como:

- Capacitación sobre legitimación de capitales y antifinanciamiento al terrorismo.
- Inducción general para todos los directores (Consejo, Comité de Vigilancia y Comité de Educación) sobre:
  - Estrategia institucional
  - Riesgos y legitimación de capitales
  - Control interno
  - Finanzas
  - Tecnología de información
  - Productos y servicios
  - Experiencia en el servicio
  - Responsabilidad social
- Capacitación sobre el nuevo reglamento de Gobierno Corporativo y el rol del Consejo de Administración.
- Capacitación interna sobre gobierno corporativo incluyendo temas como:
  - Estrategia de la Cooperativa
  - Grupo financiero y su normativa
  - Seguros
  - Correduría de seguros
  - Medios de pago electrónico
  - Arrendamiento operativo y financiero (leasing)

- Actualidad económica nacional e internacional
- Estrategia de sostenibilidad
- Reglamento sobre gobierno corporativo
- La planeación estratégica con base en riesgos para Juntas Directivas
- La gestión de riesgo y el gobierno corporativo para Juntas Directivas
- Convención Internacional de la Mujer
- Conferencia Regional de las Américas
- Administración de riesgos asociados a la legitimación de capitales y la financiación del terrorismo
- Gestión de riesgos en instituciones financieras
- Construyendo una comunidad global

Fue responsabilidad del Consejo aprobar las condiciones propicias para retener y mantener motivados al talento que labora en la Cooperativa, de forma que se superen y logren hacer carrera interna, lo que les aportará más capacidades en su desempeño. Además, estuvo a cargo de realizar la evaluación del desempeño del Gerente General.

## Gestión ambiental

Este Consejo de Administración avala y apoya las gestiones que realiza la Cooperativa para aportar al cuido del medio ambiente, tales como: Carbono Neutralidad, programa Bandera Azul Ecológica, recolección de residuos y eficiencia en el uso de los recursos. Dicho apoyo se materializa cuando aprueba los recursos necesarios en el presupuesto para cumplir con las metas del Plan Anual Operativo y mantener los logros obtenidos en la materia.

Esto lo hace con la plena certeza de que COOPESERVIDORES es una cooperativa consciente del impacto de sus operaciones en el ambiente y está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que promueve la Organización de las Naciones Unidas (ONU), sobre reducción de la contaminación y protección del medio ambiente.

## Gestión relacionada con el fortalecimiento del Control Interno y Riesgos

Este Consejo de Administración, en su rol como la dirección superior de la actividad asociativa, es consciente de que un excelente desempeño en la gobernabilidad corporativa es producto de la sinergia de los elementos que integran una administración basada en riesgos y control interno en balance con la gestión empresarial. Esto genera confianza en las diferentes partes interesada; sobre todo, en los asociados que a lo largo de 60 años han hecho crecer a COOPESERVIDORES.

Con ese pensamiento presente con el afán de dar siempre lo mejor, el Consejo ha tomado decisiones que resguardan los intereses del asociado, su familia y de la Cooperativa. Tales resoluciones se han hecho al amparo del buen gobierno corporativo, bajo la actuación de los deberes de cuidado y de lealtad, y la aplicación de los valores institucionales.

La Cooperativa cuenta con una estructura robusta de riesgos y de control interno que se sustenta en:

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Gestión integral de riesgos** | **Auditorías Externas** | **Comités técnicos y de apoyo** | **Auditoría interna** |

## Gestión Integral de Riesgos

Cabe resaltar el hecho que COOPESERVIDORES es una organización que se distingue por estar alineada con las buenas prácticas que emanan del ente regulador. Por ello, ha realizado importantes esfuerzos para estructurar un modelo de gestión integrado de gobierno, riesgo y cumplimiento, en el cual la cultura de gobierno corporativo es la figura central y logra incorporar líneas de defensa en las que participa toda la organización:

| Primera línea de defensa | Segunda línea de defensa | Tercera línea de defensa |
|---|---|---|
| **Áreas del negocio** | **Áreas: Riesgos, Control Interno y Oficialía de Cumplimiento** | **Área de Auditoría Interna** |

El Consejo de Administración tiene conocimiento de esto y avala completamente el esfuerzo por los beneficios que trae consigo: transparencia y seguridad. Estos mejoran la capacidad de las organizaciones para lograr los objetivos del negocio.

Dentro de ese marco que incluye el empoderamiento de las diferentes áreas de sus riesgos, se hizo un importante esfuerzo a nivel cultural que dio frutos positivos, pues cada área:

- Definió la declaración del apetito de riesgo.
- Estableció indicadores de riesgos claves conocidos por sus siglas en inglés como KRIs.
- Determinó sus riesgos operativos, estableció controles y planes de acción tendientes a mitigar el riesgo de los más críticos.
- Expuso estos elementos al Comité de Riesgos.

Correspondió al Consejo aprobar la declaratoria de riesgos y conoció los resultados de los diferentes indicadores clave de riesgo KRIs y determinó si estos están o no dentro del apetito fijado por la Cooperativa. Además, se enteró de los riesgos operativos definidos por las distintas áreas de la Cooperativa con su nivel de criticidad. Esto es de relevancia para el Consejo, por cuanto es prueba de que hay cambios en la madurez institucional vinculada con la gestión de los riesgos.

Igualmente aprobó la propuesta de estrategia relacionada con la gestión de riesgo de liquidez, mercado, tasas y tipo de cambio para el accionar de la Administración.

Adicionalmente, el Consejo de Administración dio por recibido:

- Los indicadores Camels (según la metodología de Sugef)
- Los indicadores de riesgos financieros de crédito a junio 2017
- La sensibilización de la Suficiencia Patrimonial a junio 2017
- Informe cualitativo de las pruebas BUST (pruebas de sensibilidad según la metodología de Sugef)
- Informe de contagio externo y estimación de cartera

## Auditorías Externas

Más allá de realizar auditorías externas, por un tema meramente regulatorio, tanto la Administración como este Consejo ve en estas la verificación de las buenas prácticas organizacionales que realiza COOPESERVIDORES, lo cual genera confianza en las diferentes partes interesadas al emitirse un criterio por un ente externo independiente.

Como parte de esa transparencia, el Comité de Auditoría aprobó y posteriormente, recomendó ante el Consejo de Administración la contratación de la firma de auditores externos Deloitte & Touché para el período 2017. Esta empresa planificó el trabajo de acuerdo con lo establecido en las Normas Internacionales de Auditoría que la rige, para la evaluación financiera, de riesgos y de legitimación de capitales.

Nuevamente, COOPESERVIDORES recibió una "opinión limpia", lo que complace a este Consejo, pues significa que la gestión se ha realizado satisfactoriamente. Esto se evidencia en las cartas de gerencia emitidas y en la opinión suministrada respecto de los estados financieros:

| | Auditoría Financiera | Auditoría de Riesgo | Auditoría de Cumplimiento |
|---|---|---|---|
| Propósito | Determinar la razonabilidad de la situación financiera de la entidad | Determinar la efectividad, oportunidad y adecuación del proceso administrativo de riesgos implementado por la entidad | Determinar la razonabilidad de los procedimientos, políticas y controles para la prevención de lavado de dinero y antifinanciamiento del terrorismo |
| | DICTAMEN LIMPIO | | |

La Administración realiza planes de acción para subsanar aquellas oportunidades de mejora detectadas e informa de su estado al Consejo por medio del Comité Técnico correspondiente.

Otra de las evaluaciones importantes con las que cuenta COOPESERVIDORES es la que efectúa la firma internacional Fitch Ratings, que mantuvo la calificación A+ y resaltó los siguientes factores:

- Niveles de capital adecuados producto del aporte mensual de los asociados
- Fondeo congruente con su naturaleza cooperativista
- Cartera crediticia con calidad razonable
- Rentabilidad adecuada
- Liquidez adecuada

## Auditoría Interna

Este es un órgano de apoyo relevante a la gestión del Consejo, que proporciona valor agregado a los procesos de gestión y gobierno de la Cooperativa, mediante servicios preventivos, de fiscalización y asesoramiento.

Basa su actuación en un Plan Estratégico que se operativiza en un plan de trabajo para cada año. En este sentido, el Consejo recibió el informe de la gestión realizada para el periodo del Plan Estratégico anterior 2014-2016 y aprobó el nuevo plan 2017-2020 que tiene como pilares fundamentales los siguientes puntos:

| 1. Innovación y habilidades | 2. Procesos internos | 3. Clientes y partes interesadas | 4. Valor |
|---|---|---|---|
| Foco en la gente e innovación como potenciador de la estrategia | Transformación mediante un modelo de gestión de la calidad | Comunicación estratégica | Orientación hacia la eficiencia de los procesos de negocio |

Producto de esta nueva conceptualización, se aprobó el Plan Táctico y Operativo para el 2017 y se rindieron cuentas semestralmente sobre su ejecución.

Es relevante rescatar el hecho de que no hay ninguna norma que exija a la Auditoría Interna tener su propio Plan Estratégico. No obstante, sus miembros al ser conocedores del rol que deben desarrollar para apoyar la estrategia institucional, tomaron esta importante decisión.

El Comité de Auditoría dio seguimiento mensual a su gestión y se realizaron rendimientos de cuentas semestrales al Consejo de Administración. Para las situaciones mencionadas por la Auditoría Interna, la Administración procedió a realizar diferentes planes de acción para el cierre de brechas, los cuales fueron comunicados a los comités correspondientes y a este Consejo.

## Comités Técnicos y de Apoyo

COOPESERVIDORES dispone de comités técnicos que fungen como apoyo en el marco de gobierno para la toma de decisiones. Estos están integrados por miembros del Consejo de Administración y colaboradores de la Administración. La Cooperativa cuenta con los siguientes comités:

| Nombre del Comité Técnico y de Apoyo | Periodicidad de las sesiones |
|---|---|
| Comité de Auditoría | Bimestral |
| Comité de Riesgos | Trimestral |
| Comité de Cumplimiento | Trimestral |
| Comité de TI | Bimestral |
| Comité de Reglamentos | Según se requiera |

Estos comités analizan temas relacionados con su naturaleza de acuerdo con lo que se indica en las respectivas normativas internas, las cuales responden a los requerimientos del ente regulador; esta información es luego expuesta ante el Consejo de Administración de forma transparente. Además, en las reuniones también se estudian los planes de ejecución de cierre de brecha que realiza la Administración, con lo cual se reconoce el esfuerzo que efectúa la Cooperativa por la mejora continua de sus operaciones, procesos y tecnología.

## Otros temas

El Consejo también abordó otros temas importantes para la organización. Por ejemplo:

- Informe de continuidad de negocios y plan de trabajo
- Ratificación a la Asamblea por parte de los delegados
- Aprobación del plan de trabajo del Comité de Educación y Bienestar Social
- Informe de la gestión del Consejo de Administración
- Informe anual de gobierno corporativo
- Aprobación de la autoevaluación Sugef con una calificación de 91,87 con base en parámetros normativos

## Resultados

El Consejo de Administración ha trabajado de la mano con la Administración, para generar sinergias positivas que han tenido como centro el bienestar de la gente y la estrategia en apego al marco legal aplicable.  Esto ha hecho posible obtener los siguientes resultados:

**Cuadro 1**
**Resultados Financieros**
**Al 31 de diciembre del 2017**

| Variables | Resultados |
|---|---|
| Activos | ¢669.184 millones |
| Cartera de crédito bruta | ¢474.757 millones |
| Obligaciones con el público | ¢357.301 millones |
| Patrimonio | ¢101.013 millones |
| Excedente bruto | ¢6.646 millones |
| Asociados | 103.166 |

Fuente: Informe Financiero al 31 de diciembre del 2017.

## Conclusiones

Este Consejo de Administración se siente muy satisfecho por la labor desarrollada a lo largo del 2017, la cual fue producto de la aplicación de buenas prácticas, el compromiso y el trabajo conjunto con la Gerencia General y su equipo de colaboradores, la Auditoría Interna, los comités técnicos y los de apoyo. Esta gestión ha permitido:

- Sembrar las bases para la sostenibilidad de COOPESERVIDORES en el largo plazo
- Tener misma visión como organización
- Alcanzar un crecimiento
- Mantener buenos indicadores financieros
- Madurar el marco de gobernanza
- Culturizar una administración basada en riesgos
- Lograr un posicionamiento internacional y nacional

Además, estos logros se ven recompensados con la lealtad de delegados y asociados; con haber hecho posibles los sueños de muchas personas; con haber colaborado con la comunidad y el planeta para tener un mundo mejor y con haber obtenido el reconocimiento de diversas entidades nacionales por los esfuerzos realizados durante este periodo. Dentro de este último punto, cabe mencionar que COOPESERVIDORES ganó el premio "Ruta a la Excelencia" de la Cámara de Industrias y, por ser una de las primeras cinco organizaciones pioneras en obtener la certificación de Responsabilidad Social (INTEG35:2012), recibió un reconocimiento de Inteco (Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica). Igualmente, la Cooperativa ha mantenido otras certificaciones, como la Bandera Azul Ecológica, la Carbono Neutralidad y la ISO 9001:2008 (de calidad).

El Consejo de Administración agradece a todos el apoyo y la confianza depositada en su gestión. Además, le asegura a sus colaboradores y a los asociados de la Cooperativa que la transparencia y la honestidad se mantendrán como los principios regidores de su actuar, especialmente, para articular los mejores criterios en la toma de decisiones.

La responsabilidad es grande, pero los resultados hacen valer los esfuerzos. El reto es gestionar la gobernabilidad con sabiduría para servir.

**La visión sin acción es un sueño. Acción sin visión es simplemente pasar el tiempo. Acción con visión es hacer una diferencia positiva.**

-Jack Welch-

Oscar Hidalgo Chaves

# MENSAJE DE LA GERENCIA GENERAL

Para mí es un gusto darles la bienvenida a nuestra gran familia COOPESERVIDORES. Durante más de 60 años hemos construido lazos solidarios, de cooperación y fraternidad, porque creemos que el crecimiento de cada persona es el crecimiento de nuestra cooperativa.

Como familia creemos en la gratitud, integridad, el compromiso, y la excelencia porque entendemos que cada persona que confía en nosotros está llena de sueños y anhelos por cumplir. Eso nos ha llevado a fortalecernos como una cooperativa que tiene como eje central el bienestar de la gente; que brinda herramientas digitales de primera línea y que cuenta con soluciones integrales para las necesidades de cada asociado.

En todas las familias, cuando se alcanza un aniversario importante, se celebra a lo grande. Por eso el 2017 fue tan significativo para nosotros, porque cumplimos 60 años de una trayectoria sólida, rentable, transparente y sostenible.

Estos logros se reflejan en nuestros indicadores financieros, nuestra propuesta de negocio, nuestro compromiso con la sociedad, el medio ambiente, y el bienestar de los asociados. Los resultados de nuestra labor evidencian seis décadas de brindar más y mejores servicios, la construcción de un futuro centrado en la gente y basado en la gestión de la innovación y la excelencia.

Para nosotros, esa excelencia significa trabajar día a día desde una visión integral, comprometidos con el desarrollo sostenible, la lucha contra la corrupción, el respeto a los derechos humanos y la calidad en la gestión.

Cada uno de los ejes de la organización que usted encontrará en este documento refleja nuestra estrategia diferenciadora y el compromiso con la transparencia en la gestión de nuestra cooperativa, la cual busca ser una cooperativa digital, innovadora, simple pero sobre todo humana.

**"La mejor manera de predecir el futuro es creándolo"**
Peter F. Drucker

**Oscar Hidalgo Chaves**
Gerente General
COOPERSERVIDORES

# INFORME DE GESTIÓN

En este informe de la gestión de COOPESERVIDORES durante el año 2017, se evidencian las estrategias, acciones y resultados de un gran año para esta organización: su aniversario número 60. Estas labores nos permitieron continuar con una exitosa trayectoria, generar un impacto social y ambiental positivo en el país y ayudar a nuestros asociados para que alcancen sus metas.

En esta sección, se presentarán los detalles de los ejes económico, social y ambiental que conforman la estrategia de triple bienestar que guía la labor diaria de COOPESERVIDORES.

El **eje económico** refleja la solvencia de nuestros resultados financieros, gracias al manejo responsable y a la innovadora estrategia comercial, que busca siempre estar a la vanguardia de la tecnología y de lo que necesiten nuestros asociados para cumplir sus sueños, mediante una oferta de soluciones financieras integrales.

Para todos los colaboradores de COOPESERVIDORES, ser gente ayudando gente es la motivación principal, por eso, el **eje social** muestra los esfuerzos constantes por generar bienestar a las personas, a través de campañas de educación financiera, voluntariado y sostenibilidad.

Por su parte, en el **eje ambiental** se recopilan los logros alcanzados en el uso y el cuidado de los recursos naturales de nuestro país y las acciones realizadas para asumir con responsabilidad nuestra huella en el medio ambiente.

# MAPA DE TRIPLE BIENESTAR

## MISIÓN

Convertir los sueños de la gente en realidad, por medio de soluciones integrales, innovadoras, sostenibles y un servicio que le genere una experiencia memorable.

## VISIÓN

Ser la mejor cooperativa de ahorro y crédito para el mundo por su capacidad de transformar bienestar económico en bienestar social y ambiental.

**VALORES** Excelencia | Prudencia | Integridad | Compromiso | Respeto | Humanidad

**PROPUESTA DE VALOR** Digital | Innovador | Simple | Humano

SOMOS GENTE AYUDANDO GENTE.

# POLÍTICA DE SGI

Con el fin de garantizar la mejora continua en temas de Calidad y Responsabilidad Social, la Cooperativa posee un Sistema de Gestión Integrado (SGI) que une las normas **INTE G35:2012** e **ISO 9001:2008,** cuya política indica lo siguiente:

Somos una cooperativa de ahorro y crédito que mejora experiencias de vida al entregar soluciones financieras integrales, innovadoras y de alto valor. Buscamos crear bienestar en nuestros asociados, colaboradores, comunidad y sociedad a través de la implementación de buenas prácticas económicas, sociales y ambientales y comprometiéndonos a:

**Mejorar continuamente el SGI** para lograr la eficacia y eficiencia operativa y de servicio.

**Apoyar y respetar los derechos humanos** fundamentales reconocidos universalmente.

**Crear oportunidades** que beneficien el desarrollo comunitario.

**Respetar los requisitos especificados para nuestros servicios,** así como el marco legal y regulatorio aplicable; siendo consecuentes con los valores de la Cooperativa en nuestro actuar.

**Proteger el ambiente** al prevenir la contaminación, hacer uso adecuado de los recursos y mitigar los impactos ambientales que genere la Cooperativa.

**Desarrollar** de forma integral **a nuestros colaboradores.**



COOPESERVIDORES

Los principios que rigen esta política son:

| INTE G35:2012 | | ISO 9001:2008 |
|---|---|---|
| **PRINCIPIOS BÁSICOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL** | | **PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD** |
| Rendición de cuentas | 1 | Enfoque al cliente |
| Transparencia | 2 | Liderazgo |
| Comportamiento ético | 3 | Compromiso de las personas |
| Respeto a los intereses de las partes involucradas | 4 | Enfoque a procesos |
| Respeto al principio de legalidad | 5 | Mejora |
| Respeto a la normativa internacional de comportamiento | 6 | Toma de decisiones basadas en la evidencia |
| Respeto a los derechos humanos | 7 | Enfoque en hechos |

# GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

Para garantizar la debida diligencia en temas de Responsabilidad Social y con el fin de atender los impactos negativos que genera, la Cooperativa realiza las siguientes actividades anualmente en concordancia con los requerimientos de la norma **INTE G35:2012** de Responsabilidad Social.

INTE G35:2012

Es importante destacar que COOPESERVIDORES es una de las siete organizaciones en Costa Rica que trabaja con esta norma, según datos de enero del 2018.

## Identificación de partes interesadas

El 4 de abril del 2017 se realizó la identificación y priorización de partes interesadas correspondientes a este periodo. Se llevó a cabo una sesión con colaboradores de la Cooperativa, en la cual se consideraron criterios como cercanía, influencia, dependencia y representación.

De este ejercicio resultaron identificadas y priorizadas las siguientes partes:

COOPESERVIDORES

# Involucramiento con partes interesadas

COOPESERVIDORES considera que la relación con sus partes interesadas es de gran relevancia para su crecimiento y desarrollo. Por ello, cada año se analizan los mecanismos de involucramiento que se implementan con estas entidades. El ejercicio se realizó el 10 y 11 de julio de 2017 y estos fueron los resultados:

## MECANISMOS DE INVOLUCRAMIENTO

| MECANISMO | ÁREA QUE LO GESTIONA |
|---|---|
| Visitas de campo (centros de trabajo, casas de habitación, restaurantes, comercios) | Desarrollo Asociativo, Cobros, Sucursales, Call Center, Captación, Relaciones Públicas, Servicios Cooperativos, Mercadeo |
| Atención telefónica (llamadas entrantes y salientes, mensajes de texto y voz incluyendo Whatsapp, llamada de bienvenida) | Desarrollo Asociativo, Cobros, Experiencia en el Servicio, Sucursales, Call Center, Comunicación, Captación, Tesorería |
| Club Dorado<br>Asamblea y Preasambleas, Tertulias y Comités Coordinadores | Desarrollo Asociativo |
| Reuniones (con delegados, socios comerciales, comunidad, cámaras de comerciantes de cada cantón) | Relaciones Públicas, Desarrollo Asociativo, Mercadeo, Sucursales |
| Sesiones (con cuerpos directivos, comunidad, pymes, asociados actuales y potenciales) | Staff Gerencial, Relaciones Públicas, Servicios Cooperativos, Desarrollo Asociativo, Mercadeo |
| Gestión de correos electrónicos | Cobros, Experiencia en el Servicio, Captación, Tesorería |
| Atención en Plataforma (todo tipo de trámite, incluidas las quejas) | Cobros, Experiencia en el Servicio, Sucursales, Captación |
| Evaluaciones de Servicio (Voz del Cliente, Boletas "permitanos escucharle", Indice de Satisfacción Interna) | Experiencia en el Servicio |
| Redes Sociales | Mercadeo |

| MECANISMO | ÁREA QUE LO GESTIONA |
|---|---|
| Cartas<br>Kioscos en Sucursales | Experiencia en el Servicio |
| Evaluación de clima organizacional | Gestión Humana |
| Chat de la página web | Call Center |
| Actividad de inversionistas | Captación |
| Consulta de expectativas de partes interesadas | Relaciones Corporativas |
| Información Normativa (respuestas de auditorías, comunicados de Autoridades Reguladoras y otras entidades) | Tesorería, Oficialía de Control Interno |
| Alianzas (PROCOMER, FIDEIMAS, INAMU, Colegios Profesionales, Municipalidades) | Relaciones Públicas, Servicios Cooperativos |
| Actividades de Comunicación (gestión de prensa, publi-reportajes, entrevistas, pautas, monitoreo de medios) | Relaciones Públicas, Mercadeo e Innovación |
| Estudios de Mercado | Área de Mercadeo (Inteligencia de Negocios) |
| Eventos de Mercadeo (activaciones, patrocinios, exposición de marca, campañas, solicitud de premios y patrocinios a socios comerciales) | Mercadeo, Relaciones Públicas |
| CRM (Service y Sales) | Call Center, Marketing digital |
| Eventos de Sostenibilidad (Feria de educación financiera, feria ambiental, voluntariado, solicitudes de donación o patrocinio) | Relaciones Corporativas, Desarrollo Asociativo |

# Consulta de expectativas de partes interesadas

Para conocer los impactos provocados en la sociedad y el medio ambiente, la Cooperativa presta atención a las expectativas de las partes interesadas. Por esta razón, durante la primera y segunda semana de noviembre de 2017, bajo la guía metodológica de la empresa encuestadora UNIMER, se realizó la consulta a las partes interesadas correspondiente a este período. En esta oportunidad, la investigación fue de índole cualitativa.

## RESULTADOS GENERALES DE LA CONSULTA

### FORTALEZAS

### OPORTUNIDADES

## Evaluación de impactos*

Como parte de los requisitos fundamentales de la norma INTE G35:2012 y como una manera de gestionar adecuadamente los impactos positivos y negativos de la Cooperativa, el 28 de noviembre se realizó la evaluación de impactos correspondiente al año 2017.

Se adecuó la matriz para la debida identificación y evaluación de impactos y se realizó una nueva metodología de evaluación, en la cual siete equipos llevaron a cabo el análisis durante un mismo día.

### PRINCIPALES IMPACTOS MAPEADOS

Entre los principales temas a fortalecer se encuentran:

- Salud ocupacional
- Seguridad de la información
- Involucramiento con la comunidad
- Servicio al cliente
- Temas relacionados con personas con discapacidad

*Impacto: Cambio positivo o negativo que se genera en la sociedad, en la economía o el medio ambiente, producido en su totalidad o parcialmente, como consecuencia de las decisiones y actividades pasadas y presentes de una organización. Según la ISO 26.000.

## Evaluación de cumplimiento legal

La evaluación de cumplimiento legal se llevó a cabo el 21 y 22 de agosto del 2017 con la asesoría de la empresa Ecolegal. Los hallazgos fueron gestionados mediante planes de acción para su debido cumplimiento. Asimismo, se realizó el monitoreo legal todo el año, mediante el cual se mapea la nueva legislación que atañe a la Cooperativa para su debida diligencia.

# EJE ECONÓMICO

# GESTIÓN FINANCIERA

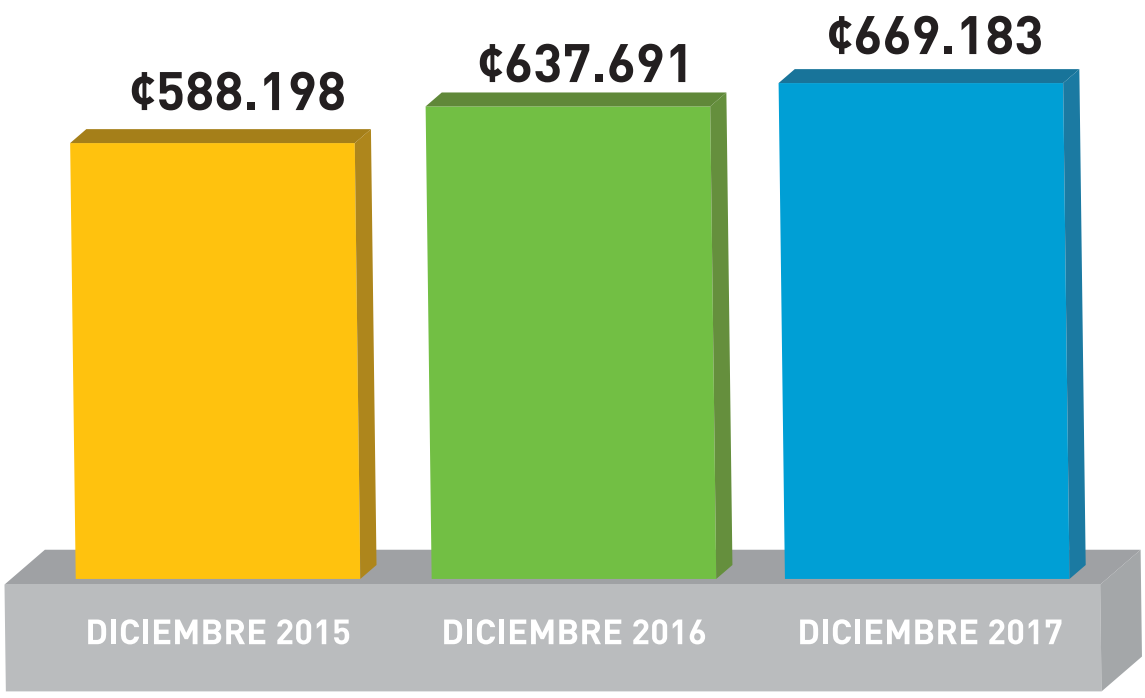
## Activo Total

Al cierre del 2017, COOPESERVIDORES mantiene su solidez con un total de activos de **¢669.183 millones**. Este representa un crecimiento en términos porcentuales de un **5%**, en relación con el 2016, y de **¢31.492 millones** en términos absolutos.

Del total de activos, el 96% corresponde a activos productivos, con un crecimiento interanual de un 6%. La distribución es la siguiente:

- Un 73% representado por la cartera de crédito (**¢467.690** millones).
- Un 27% representado por el portafolio de inversiones (**¢174.742** millones).

**Gráfico 1**




Fuente: Informe Financiero Diciembre 2017.

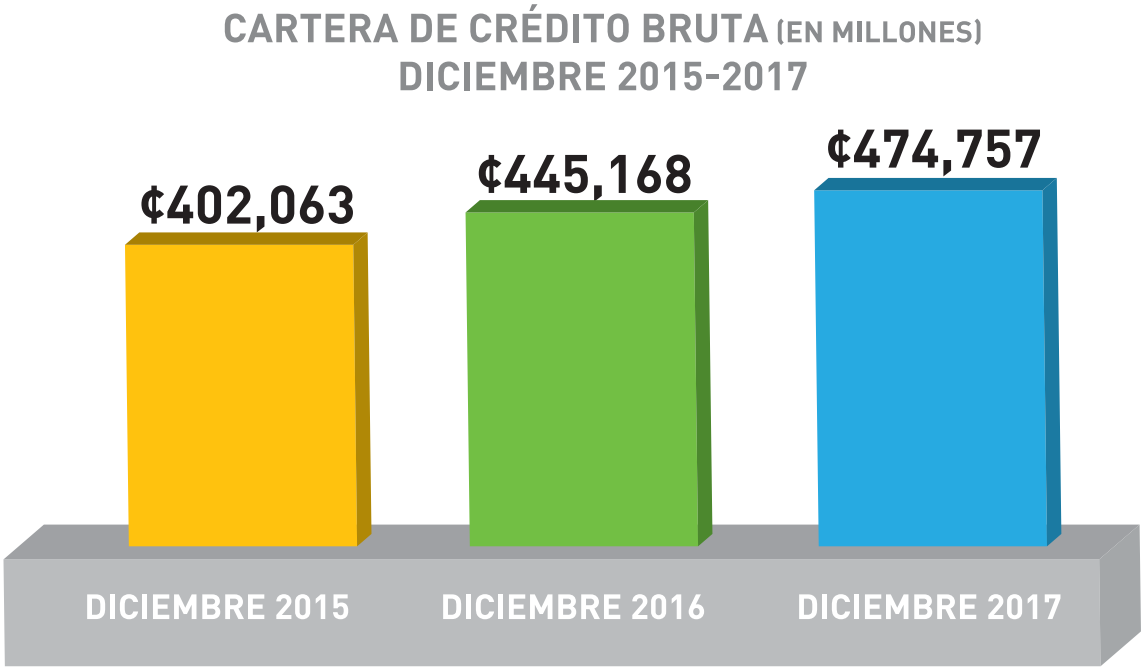
## Cartera de Crédito

Durante el período 2017, la cartera de crédito bruta alcanzó un saldo de **¢474.757 millones,** producto de la colocación de **¢135.735 millones**. Lo anterior generó un crecimiento absoluto de **¢29.589 millones**, equivalente a un **7%.**

El comportamiento de la cartera de crédito refleja el estado de la actividad económica del país, ya que los consumidores presentaron una moderación en la demanda de bienes y servicios. Eso causó un descenso en el crecimiento de los servicios financieros ofrecidos por el Sistema Financiero Nacional, el cual pasó de crecer **14,9%,** en el 2016, a **5,8%,** en el 2017. La causa principal de esta baja obedece al aumento gradual de las tasas de interés, la constante expectativa en cuanto a la variación en el valor del dólar y los cambios normativos prudenciales. Todas estas condiciones influyeron en que el sector financiero costarricense creciera en su volumen crediticio aproximadamente un **8%** en el 2017, versus un **12,43%** en el 2016.

Sin embargo, pese a las condiciones del entorno, COOPESERVIDORES logró un cumplimiento de **96%** de su expectativa de crecimiento para el año 2017, situación favorable para los resultados de la Cooperativa.

**Gráfico 2**



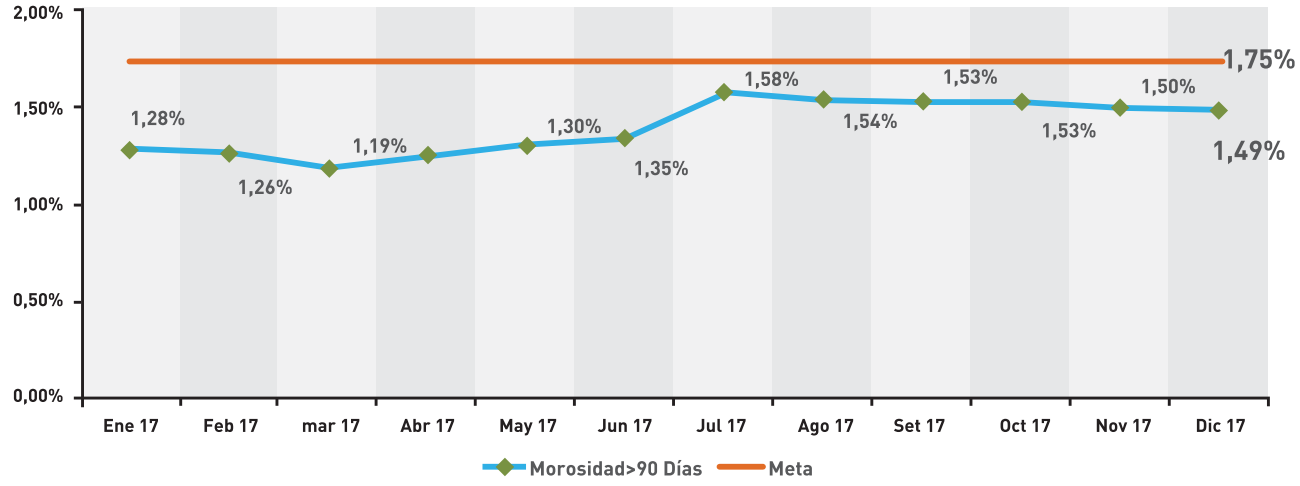

Fuente: Informe Financiero Diciembre 2017.

El volumen de cartera de crédito a diciembre del 2017 generó un ingreso total de **¢75.521 millones**, el cual creció, aproximadamente, un **6%**, a una tasa promedio del **16,33%**. Este monto representó el **75%** de la totalidad de los ingresos de la Cooperativa.

Uno de los aspectos más importantes de la cartera de crédito es su calidad. Por ello la Cooperativa ha implementado prácticas de monitoreo y control sobre la cartera, lo que ha permitido controlar el crecimiento de la morosidad. Esto se ve representado en el indicador de morosidad mayor a 90 días, por lo que se logró cumplir con un nivel de riesgo estándar según lo establecido en la normativa Sugef. Lo anterior se puede visualizar en el gráfico n°3:

**Gráfico 3**

**COMPORTAMIENTO INDICADOR MORA (EN MILLONES)**
**PERIODO 2017**




Fuente: Informe Financiero Diciembre 2017.

A pesar de las condiciones macroeconómicas poco favorables que presentó el país, el resultado del indicador de mora se mantiene por debajo del límite máximo de un **3%**, según la normativa y el límite establecido en las metas internas de la Cooperativa del **1,75%**. Esta meta se cumplió durante todo el período 2017, a pesar del bajo crecimiento económico y el aumento gradual del desempleo a nivel nacional.

# Inversiones

Para el periodo 2017, el portafolio de inversiones cerró con un saldo de **¢174.742 millones**, lo que representa el **26**% del activo total. Dicho volumen de inversiones generó el **8**% de los ingresos totales, lo cual aportó a los resultados de COOPESERVIDORES **¢8.064 millones**, equivalente a un rendimiento promedio de **4,69**% neto.

El rendimiento obtenido obedece en gran medida al seguimiento de las normativas de la Superintendencia, que establece indicadores de cumplimiento obligatorio sobre las inversiones. Esto nos obliga a mantener en los plazos más cortos los recursos y, por ende, incide directamente en los ingresos, ya que sus rendimientos son inferiores a los que se podrían obtener en plazos más largos y con niveles de riesgo mayor.

La composición de este portafolio al cierre del año 2017 fue: **¢13.324 millones** a la vista y **¢161.418 millones** a plazo. De estos recursos, el **78**% **(¢137.132 millones)** se colocó en títulos valores en colones, con una tasa de rendimiento promedio del **7,23**%, y el restante **22**%, **(¢37.610 millones)** en títulos valores en dólares, con una tasa primedio de **3,17**%. Además, cerca del **82**% de las inversiones se mantiene en títulos valores del sector público, por lo que cumplen satisfactoriamente las políticas internas de riesgo.

La utilización de las inversiones se basa en las necesidades cotidianas de recursos destinadas a la colocación y manejo operativo del negocio, así como para respaldar las reservas de liquidez exigidas por ley, destinadas a cubrir los ahorros de los asociados.

## PORTAFOLIO
### AL CIERRE 2017

**¢13.324 millones**
A LA VISTA

**¢161.418 millones**
A PLAZO

**82%**
De las inversiones se mantiene en títulos valores del sector público, por lo que se cumplen satisfactoriamente las políticas internas de riesgo.

**78%**

**¢137.132 millones**
(títulos valores en colones)

**7,23%**
(tasa de rendimiento promedio)

**22%**

**¢37.610 millones**
(títulos valores en dólares)

**3,17%**
(tasa de rendimiento promedio)

## Otros Activos

Para el periodo 2017, esta partida se compone principalmente de equipos de cómputo y desarrollo de aplicaciones y programas informáticos, así como de bienes inmuebles, como edificios y sucursales, los cuales son utilizados para la atención de las actividades de Cooperativa.

# Pasivo

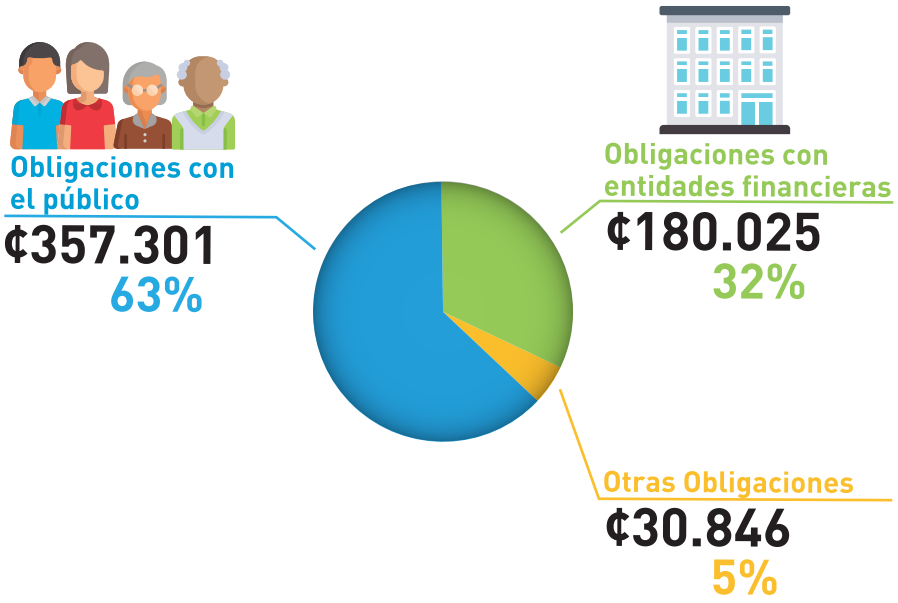
Al cierre del 2017, el pasivo total de COOPESERVIDORES alcanzó un saldo de **¢568.171 millones**, con un crecimiento del **5,4%** en relación con el 2016.

Como se muestra en el gráfico **N°4**, el pasivo se encuentra concentrado principalmente en obligaciones con el público, lo cual representa la confianza que brinda la Cooperativa a sus asociados con el depósito de sus ahorros.

La otra partida de importancia corresponde a las obligaciones con entidades financieras, que representa la confianza del sector financiero costarricense hacia la gestión realizada.

**Gráfico 4**

**COMPOSICIÓN PASIVO (EN MILLONES)**
**DICIEMBRE DEL 2017**



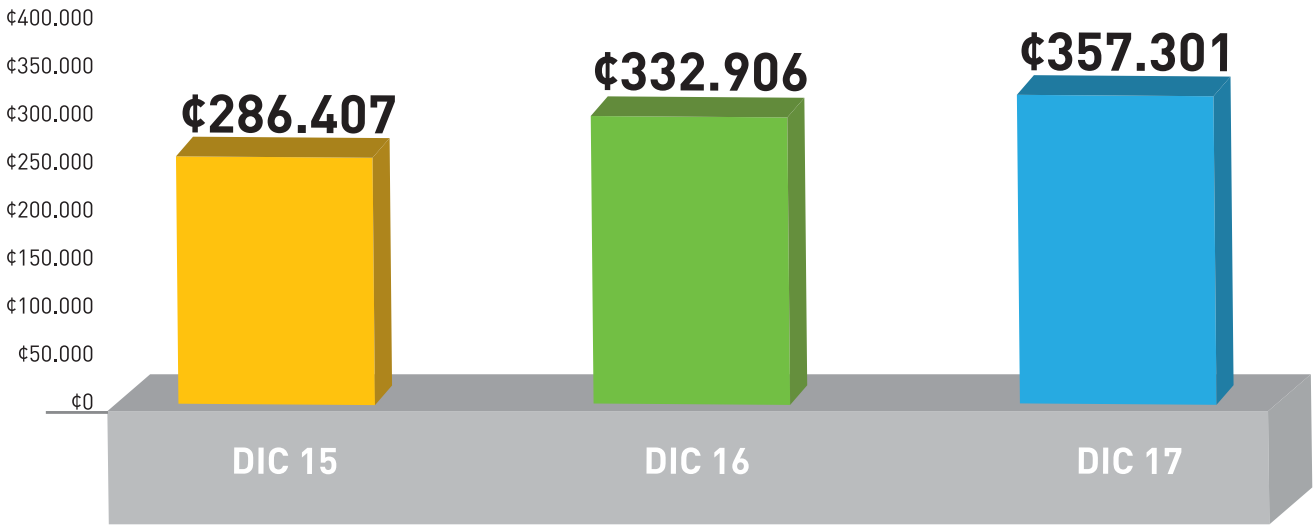

Fuente: Informe Financiero Diciembre 2017.

Con respecto a las obligaciones con el público, su saldo creció interanualmente un **7,33%**. Su principal producto corresponde a los certificados de ahorro a plazo en colones y dólares con un saldo de **¢341.665 millones**, lo que representa el **96%** del total de las obligaciones con el público.

El restante 4% de los productos de captación se concentra en ahorros a la vista con un saldo de **¢11.451 millones**, Serviahorros con **¢772 millones**, Ahorros (Navideño, estudiantil y marchamo) con **¢1.488 millones** y ahorros dual con **¢1.925 millones**. La evolución presentada por la captación con el público en los últimos tres años se presenta en el gráfico N° 5:

**Gráfico 5**

**EVOLUCIÓN DE OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO (EN MILLONES)**
**DICIEMBRE DEL 2017**




Fuente: Informe Financiero Diciembre 2017.

En el caso de las obligaciones con entidades financieras, su variación interanual en relación con el 2016 es de un **2,73%**. De los **¢180.025 millones** que conforman las obligaciones con entidades financieras, un total de **¢145.002 millones (81%)** corresponden a obligaciones en colones, formalizados principalmente con entes financieros locales, con un interés promedio de **9,36%**. Con respecto a las operaciones con entidades financieras en dólares, su saldo es de **¢35.023 millones** y lo conforman operaciones formalizadas con entidades en el exterior, a un interés promedio de **6,26%**.

En cuanto a las otras obligaciones, su saldo es de **¢30.846 millones**, y está conformado por intereses por pagar por captaciones y obligaciones con entidades financieras, cuentas por pagar y provisiones para obligaciones laborales y legales, entre otras partidas de menor valor y exigencia.

# Patrimonio

COOPESERVIDORES cerró el 2017 con **103.166 asociados** que le brindan solidez a la organización. Esto se ve reflejado en el saldo del capital social que constituye el **69%** del patrimonio total.

El patrimonio total de la Cooperativa asciende a un total de **¢101.013 millones**, lo cual muestra un crecimiento interanual de **2,5%**, con respecto al periodo 2016. Contar con un patrimonio sólido le permite a la Cooperativa mantener un crecimiento constante, ya que su valor sostiene los niveles de riesgo propios de la actividad de esta organización.

El valor del patrimonio frente a los activos ponderados por riesgo se mide con el indicador de Suficiencia Patrimonial, cuyo valor al cierre del 2017 fue de un **17,59%**, cerca del doble de lo requerido por normativa **Sugef 3-06**, lo cual demuestra la fortaleza patrimonial de COOPESERVIDORES.

Al cierre de diciembre 2017, el patrimonio se compone de la siguiente manera:

**Cuadro 1**

**PATRIMONIO**

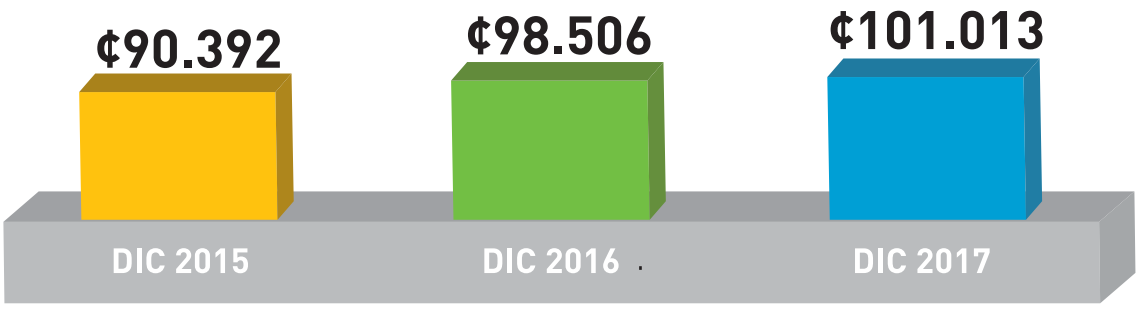
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

| PARTIDA | MONTO | PORCENTAJE COMPOSICIÓN |
|---|---|---|
| Capital Social | ¢69.298 millones | 69% |
| Superávits por Revaluaciones | ¢534 millones | 1% |
| Reservas Patrimoniales | ¢27.890 millones | 28% |
| Excedentes por Distribuir | ¢3.290 millones | 3% |
| **TOTAL** | **¢101.012 millones** | **100%** |

Fuente: Informe Financiero Diciembre 2017.

**Gráfico 6**

**EVOLUCIÓN PATRIMONIO (EN MILLONES)**
**DICIEMBRE DEL 2017**




Fuente: Informe Financiero Diciembre 2017.

# INGRESOS Y COSTOS

## Ingresos Financieros

Durante el periodo anterior, se generaron ingresos financieros por un monto de **¢83.585 millones**, lo cual representa un incremento interanual de un **7%.**

El mayor aporte estuvo concentrado en los ingresos por cartera de crédito, con un monto de **¢75.520 millones**. Con respecto al período 2016, estos ingresos incrementaron un total de **¢1.807 millones**, lo que equivale a un **6%** en términos relativos.

Por otra parte, el portafolio de inversiones aportó al ingreso **¢8.065 millones**, con un rendimiento promedio del **4,7%**. El portafolio de inversiones es utilizado para mantener indicadores de liquidez, así como para atender la operativa normal de la Cooperativa.

## Gastos Financieros

Para este periodo, se acumularon un total de ¢49.143 millones en gastos financieros, los cuales se detallan a continuación:

**Cuadro 2**
**PATRIMONIO**
**DESGLOSE DE GASTOS FINANCIEROS**
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

| PARTIDA | MONTO | COSTOS PROMEDIO PASIVOS FINANCIEROS |
|---|---|---|
| Captaciones a la vista | ¢216 millones | 1,83% |
| Captaciones a plazo | ¢33.837 millones | 9,85% |
| Obligaciones con entidades financieras | ¢14.621 millones | 8,81% |
| Otros gastos financieros | ¢468 millones | 0,27% |
| **TOTAL** | **¢49.142 millones** | **9,58%** |

Fuente: Informe Financiero Diciembre 2017.

# Gastos Administrativos

Durante el periodo 2017, la Cooperativa logró administrar un mayor volumen de activos al utilizar una proporción menor del gasto administrativo. Lo anterior se evidencia en el incremento interanual del gasto para el año 2017, donde el crecimiento fue de un **3,47%**, versus un **15,01%** alcanzado en el 2016. Esta disminución en el crecimiento evitó que la Cooperativa aumentara sus gastos en aproximadamente **¢1.527 millones**, en relación con el crecimiento estimado para el 2017 de aproximadamente **¢19.727 millones**.

El gasto total administrativo acumuló a diciembre del 2017 un total de **¢18.199 millones**, en las siguientes partidas:

**Cuadro 3**

**DESGLOSE DE LOS GASTOS GENERALES Y ADMINISTRATIVOS**

**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

| PARTIDA | MONTO |
|---|---|
| Gastos de Personal | ¢10.592 millones |
| Gastos de Administración | ¢7.607 millones |
| **TOTAL** | **¢18.199 millones** |

Fuente: Informe Financiero Diciembre 2017.

En cuanto a las estimaciones por incobrables, al cierre del año se contabilizó un total de **¢10.702 millones**, **¢2.778 millones** menos de lo registrado para el periodo 2016, lo que significa una disminución del **21%** en términos relativos.

El resultado obtenido obedece a la aplicación de medidas que buscan mejorar la calidad de la cartera tanto a nivel de sus políticas de otorgamiento de créditos, como de la gestión de la recuperación de la misma.

# Excedentes

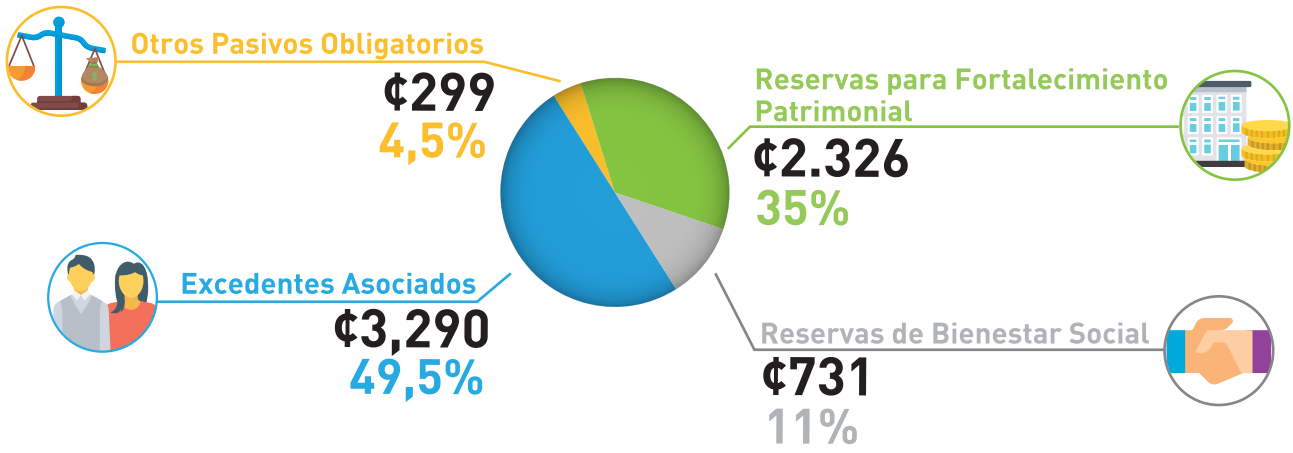
Durante el período 2017, la Cooperativa generó un total de excedentes brutos de **¢6.646 millones**, los cuales se destinan a fortalecer el patrimonio y para dar beneficios a los asociados.

Del total de excedentes brutos, el **35%** se utiliza para fortalecer las reservas patrimoniales que dan sustento a la Suficiencia Patrimonial. El **11%** de dicho excedente se destinó a atender actividades educativas y de ayuda a los asociados, como es el caso de las ayudas de bienestar social y las ayudas destinadas a becas estudiantiles.

Finalmente, el **49,5%** de esos excedentes se entregó a los asociados para su uso discrecional. Por su aporte a la Cooperativa, el asociado obtuvo un rendimiento aproximado de **9,14%**; es decir **3,19 puntos porcentuales** por encima del rendimiento promedio que obtendría si tuviera sus ahorros en títulos valores del sistema financiero nacional.

**Gráfico 7**

**DISTRIBUCIÓN EXCEDENTES BRUTOS (EN MILLONES)**
**DICIEMBRE DEL 2017**




Fuente: Informe Financiero Diciembre 2017.

Deloitte & Touche
Centro Corporativo El Cafetal
Edificio Deloitte
La Ribera, Belén, Heredia
Costa Rica

Tel: (506) 2246 5000
Fax: (506) 2246 5100
www.deloitte.com/cr

# INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A la Superintendencia General de Entidades Financieras y a los Asociados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos, R.L. (Coopeservidores, R.L.)

## *Opinión*

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos, R.L. ("Coopeservidores, R.L. o la Cooperativa"), los cuales comprenden los balances generales al 31 de diciembre de 2017 y 2016, los estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo para los años terminados en esas fechas, así como un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En nuestra opinión, los estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la posición financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos, R.L. (Coopeservidores, R.L.), al 31 de diciembre de 2017 y 2016, su desempeño financiero y flujos de efectivo para los años que terminaron en esas fechas, de conformidad con las disposiciones reglamentarias, normas de divulgación y normativa contable emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), y que se detallan en la Nota 1.

## *Bases para la Opinión*

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros* de nuestro informe. Somos independientes de la Entidad de acuerdo con las disposiciones del Código de Ética Profesional del Colegio de Contadores Públicos de la República de Costa Rica, del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código IESBA, por sus siglas en inglés) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, y del Reglamento de Auditores Externos Aplicable a los Sujetos Fiscalizados por la Superintendencia General de Entidades Financieras, Superintendencia General de Valores, Superintendencia de Pensiones y Superintendencia General de Seguros, y hemos cumplido con nuestras otras responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

*Énfasis en Otro Asunto*

Coopeservidores, R.L. está regulado por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). Los estados financieros adjuntos han sido preparados de conformidad con los formatos, normas de divulgación y regulaciones emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y por la SUGEF, y como resultado de esto, dichos estados financieros podrían no ser apropiados para otros propósitos. Nuestra opinión no se modifica con relación a este asunto.

*Responsabilidades de la Administración y de los Responsables del Gobierno de la Entidad en Relación con los Estados Financieros*

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros adjuntos de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias dispuestas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), que se describen en la Nota 1, así como del control interno que la Administración determine necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores materiales debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de la valoración de la capacidad de Coopeservidores, R.L., de continuar como entidad en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con el negocio en marcha y utilizando dicho principio contable, excepto si la Administración tiene intención de liquidar la Cooperativa o de cesar sus operaciones, o bien no tiene otra alternativa más realista de hacerlo.

Los encargados del gobierno de la entidad son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de Coopeservidores, R.L.

*Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros*

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contenga nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría siempre detecte un error material cuando exista. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de error material en los estados financieros, debido a fraude o error; diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más elevado que en el caso de un error material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionalmente erróneas o una elusión del control interno.

Deloitte.

- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de Coopeservidores, R.L.

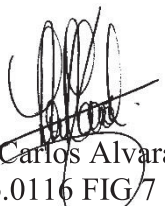
- Evaluamos lo adecuado de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Administración.

- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la Administración, del principio contable de negocio en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de Coopeservidores, R.L. para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que Coopeservidores, R.L. deje de ser una empresa en funcionamiento.

- Evaluamos la presentación en general, estructura y contenido de los estados financieros incluyendo las revelaciones y si los estados financieros representan las transacciones y eventos subyacentes de forma que logran una presentación razonable.

Nos comunicamos con los responsables del gobierno de Coopeservidores, R.L., con relación a, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a los encargados del gobierno de la entidad una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y nos hemos comunicado con ellos acerca de todas las relaciones y demás cuestiones de las que se puede esperar razonablemente, que pueden afectar a nuestra independencia y, en su caso, las correspondientes salvaguardas.



Lic. Luis Carlos Alvarado Rodríguez - C.P.A. No.2749
Póliza No.0116 FIG 7
Vence: 30 de setiembre de 2018
Timbre de Ley No.6663, ¢1.000
Adherido y cancelado en el original
La Ribera de Belén, Heredia, Costa Rica

20 de febrero de 2018

# COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS, R.L. (COOPESERVIDORES, R.L.)

## BALANCES GENERALES
## AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016
(Expresados en Colones Costarricenses sin Céntimos)

| | 2017 | 2016 |
|---|---|---|
| **ACTIVOS** | | |
| **Disponibilidades** | **¢ 10.853.338.868** | **¢ 12.278.106.471** |
| Efectivo | 1.021.543.398 | 1.005.290.659 |
| Banco Central | 2.869.099.206 | 1.733.985.845 |
| Entidades financieras del país | 6.962.696.265 | 9.538.829.966 |
| **Inversiones en instrumentos financieros** | **177.135.180.993** | **171.143.141.096** |
| Mantenidas para negociar | 13.324.476.861 | 12.699.303.507 |
| Disponibles para la venta | 161.418.021.061 | 156.207.407.017 |
| Productos por cobrar | 2.392.683.071 | 2.236.430.571 |
| **Cartera de créditos** | **460.125.817.306** | **433.048.807.621** |
| Créditos vigentes | 437.853.671.454 | 417.978.402.526 |
| Créditos vencidos | 35.730.635.196 | 26.324.282.794 |
| Créditos en cobro judicial | 1.172.955.563 | 865.573.438 |
| Productos por cobrar | 6.728.956.282 | 6.121.766.733 |
| (Estimación por deterioro de cartera de créditos) | (21.360.401.189) | (18.241.217.870) |
| **Cuentas y comisiones por cobrar** | **1.303.998.038** | **1.235.868.618** |
| Otras cuentas por cobrar | 1.414.182.298 | 1.236.052.878 |
| (Estimación por deterioro de cuentas y comisiones por cobrar) | (110.184.260) | (184.260) |
| **Bienes realizables** | **237.143.954** | **438.880.752** |
| Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos | 1.218.802.213 | 1.370.044.961 |
| Otros bienes realizables | 1.859.248 | 3.362.773 |
| (Estimación por deterioro) | (983.517.507) | (934.526.982) |
| **Participaciones en el capital de otras empresas (neto)** | **162.301.162** | **2.890.957** |
| **Inmuebles, mobiliario y equipo (neto)** | **9.515.601.202** | **10.124.628.006** |
| **Otros activos** | **9.850.492.821** | **9.418.951.150** |
| Cargos diferidos | 3.603.545.359 | 3.717.198.482 |
| Activos intangibles | 2.377.064.823 | 1.907.208.559 |
| Otros activos | 3.869.882.639 | 3.794.544.109 |
| **TOTAL DE ACTIVOS** | **¢ 669.183.874.344** | **¢ 637.691.274.671** |

(Continúa)

# COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS, R.L. (COOPESERVIDORES, R.L.)

## BALANCES GENERALES
## AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016
(Expresados en Colones Costarricenses sin Céntimos)

| | 2017 | 2016 |
|---|---|---|
| **PASIVOS Y PATRIMONIO** | | |
| **PASIVOS** | | |
| **Obligaciones con el público** | **¢ 366.759.000.362** | **¢ 341.747.149.270** |
| A la vista | 11.923.386.519 | 11.389.680.257 |
| A plazo | 345.395.217.788 | 321.522.216.980 |
| Cargos financieros por pagar | 9.440.396.054 | 8.835.252.033 |
| **Obligaciones con entidades** | **180.958.831.947** | **176.059.962.499** |
| A plazo | 166.484.521.931 | 160.728.414.682 |
| Otras obligaciones con entidades | 13.539.989.325 | 14.516.167.029 |
| Cargos financieros por pagar | 934.320.692 | 815.380.788 |
| **Cuentas por pagar y provisiones** | **10.610.531.158** | **11.760.807.563** |
| Provisiones | 2.122.096.533 | 2.453.436.996 |
| Otras cuentas por pagar diversas | 8.488.434.624 | 9.307.370.567 |
| **Otros pasivos** | **9.842.964.322** | **9.617.656.920** |
| Ingresos diferidos | 3.027.995.792 | 2.754.815.958 |
| Estimación por deterioro de créditos contingentes | 28.956.672 | 28.956.672 |
| Otros pasivos | 6.786.011.858 | 6.833.884.291 |
| **TOTAL DE PASIVOS** | **568.171.327.789** | **539.185.576.252** |
| **PATRIMONIO** | | |
| **Capital social** | **69.298.264.170** | **68.113.975.807** |
| Capital pagado | 69.298.264.170 | 68.113.975.807 |
| **Ajustes al patrimonio** | **534.169.106** | **1.408.767.795** |
| Superávit por reevaluación de inmuebles, mobiliario y equipo | 1.535.750.856 | 1.535.750.856 |
| Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta | (256.802.610) | (39.640.528) |
| Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de capital mínimo de funcionamiento y reserva | (744.779.139) | (87.342.533) |
| **Reservas patrimoniales** | **27.890.158.094** | **25.570.037.787** |
| **Resultado del período** | **3.289.955.184** | **3.412.917.030** |
| **TOTAL DEL PATRIMONIO** | **101.012.546.555** | **98.505.698.418** |
| **TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO** | **¢ 669.183.874.344** | **¢ 637.691.274.671** |

(Continúa)

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS, R.L. (COOPESERVIDORES, R.L.)

### BALANCES GENERALES
### AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016
(Expresados en Colones Costarricenses sin Céntimos)

| | 2017 | 2016 |
|---|---|---|
| **CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS** | **¢ 23.755.709.231** | **¢ 5.368.985.870** |
| **Cuenta de orden por cuenta propia deudoras** | **¢1.224.674.837.174** | **¢1.094.108.815.953** |
| **Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras** | **¢ 6.719.131.832** | **¢ 8.081.547.225** |

(Concluye)

M.Sc. Oscar Hidalgo Chaves
Gerente General

CPI. Jonathan A. Montoya Navarro
Contador General

Carol Casares Herrera
Auditora Interna

Timbre de Ley No.6614 adherido y cancelado en el original

# COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS, R.L. (COOPESERVIDORES, R.L.)

## ESTADOS DE RESULTADOS
## PARA LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016
(Expresados en Colones Costarricenses sin Céntimos)

| | 2017 | 2016 |
|---|---|---|
| **Ingresos financieros** | | |
| Por disponibilidades | | ¢ 171.319 |
| Por inversiones en instrumentos financieros | ¢ 8.064.604.251 | 6.943.363.945 |
| Por cartera de créditos | 75.520.533.243 | 73.713.826.885 |
| Por ganancia por instrumentos financieros disponibles para la venta | 217.564.593 | 106.776.125 |
| Por otros ingresos financieros | 137.405.030 | 157.376.496 |
| **Total de ingresos financieros** | **83.940.107.118** | **80.921.514.770** |
| **Gastos financieros** | | |
| Por obligaciones con el público | 34.054.046.843 | 33.445.480.431 |
| Por obligaciones con entidades financieras | 14.620.623.074 | 15.713.722.798 |
| Por otras cuentas por pagar diversas | | 104.316.583 |
| Por pérdidas por diferencias de cambio, neto | 36.370.763 | 37.586.093 |
| Por pérdidas por instrumentos financieros disponibles para la venta | 378.307 | |
| Por otros gastos financieros | 467.749.673 | 611.661.291 |
| **Total de gastos financieros** | **49.179.168.661** | **49.912.767.196** |
| Por estimación de deterioro de activos | 10.702.175.091 | 13.478.928.751 |
| Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones | 1.011.737.872 | 7.111.806.066 |
| **RESULTADO FINANCIERO BRUTO** | **25.070.501.238** | **24.641.624.888** |
| **Otros ingresos de operación** | | |
| Por comisiones por servicios | 1.457.196.682 | 471.823.172 |
| Por bienes realizables | 215.532.062 | 51.402.031 |
| Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas | 13.846 | 79.694 |
| Por otros ingresos operativos | 5.402.544.456 | 2.747.509.929 |
| **Total otros ingresos de operación** | **7.075.287.046** | **3.270.814.827** |
| **Otros gastos de operación** | | |
| Por comisiones por servicios | 1.075.592.732 | 709.380.001 |
| Por bienes realizables | 403.140.926 | 495.420.755 |

(Continúa)

# COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS, R.L. (COOPESERVIDORES, R.L.)

## ESTADOS DE RESULTADOS
## PARA LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016
(Expresados en Colones Costarricenses sin Céntimos)

| | 2017 | 2016 |
|---|---|---|
| Por provisiones | ¢ 897.231.368 | ¢ 810.838.575 |
| Por otros gastos operativos | 4.924.010.817 | 1.413.674.008 |
| **Total otros gastos de operación** | **7.299.975.843** | **3.429.313.339** |
| **RESULTADO OPERACIONAL BRUTO** | **24.845.812.441** | **24.483.126.377** |
| **Gastos administrativos** | | |
| Por gastos de personal | 10.591.691.316 | 10.196.904.243 |
| Por otros gastos de administración | 7.607.747.018 | 7.391.440.256 |
| **Total gastos administrativos** | **18.199.438.333** | **17.588.344.499** |
| **RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD** | **6.646.374.107** | **6.894.781.878** |
| Participaciones sobre la utilidad | 299.086.835 | 310.265.185 |
| **RESULTADO DEL PERÍODO** | **6.347.287.272** | **6.584.516.693** |
| **OTROS RESULTADOS INTEGRALES** | | |
| Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta, neto | (217.162.082) | (35.637.200) |
| Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez, neto | (657.436.606 | (291.095.443 |
| **Total otros resultados integrales** | **(874.598.688)** | **(326.732.643)** |
| **RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL AÑO** | **¢ 5.472.688.584** | **¢ 6.257.784.051** |

(Concluye)

| | | |
|---|---|---|
| M.Sc. Oscar Hidalgo Chaves | CPI. Jonathan A. Montoya Navarro | Carol Casares Herrera |
| Gerente General | Contador General | Auditora Interna |

# GESTIÓN COMERCIAL

El 2017 estuvo marcado por grandes retos, tales como el entorno macroeconómico, cambios regulatorios y de mercado, que influyeron en la dinámica del negocio. Estos aspectos se enfrentaron con gran determinación y para alcanzar un crecimiento sano y rentable.

La gestión comercial se enfocó en diferentes frentes de acción:

1. Activaciones en el marco del 60 aniversario que fortalecieron el posicionamiento y la trayectoria de la Cooperativa en el mercado.

2. Elaboración de productos y servicios competitivos.

3. Mejora de la experiencia digital en los diferentes canales.

4. Fortalecimiento de la presencia institucional.

5. Mejora de la estructura de PYMES para dar a conocer a la Cooperativa como un participante activo en este segmento de mercado.

6. Desarrollo de diferentes campañas que permitieron incrementar la cartera de crédito de consumo, vivienda, tarjetas de crédito y refundición de deudas.

7. Asesoría personalizada.

8. Aumento del uso de los canales digitales de la Cooperativa.

9. Fortalecimiento de nuevos mercados.

10. Aumento de la colocación de productos y servicios en los asociados actuales.

# Campañas

Este año se caracterizó por la implementación de estrategias que impulsaron el posicionamiento de la Cooperativa en el marco de su 60 Aniversario; la colocación de los diferentes productos y servicios, y el fortalecimiento de la base social por medio de diferentes campañas y propuestas de valor.

Se implementaron campañas tales como "Vos soñás y nosotros lo hacemos realidad", "La Pasión del Clásico Español la vivís con COOPESERVIDORES", "Lográ tus propósitos" y "Para nuestros créditos nada es imposible". Además, en el mes de diciembre, se organizó el concierto "Navidad Mágica", evento al que se invitó a los colaboradores y sus familias para concluir con la celebración del aniversario y donde se contó con la presencia de 17.000 participantes aproximadamente.

"Ahorrando y logrando" fue una propuesta para educar e impulsar todos los productos de captación. Esta iniciativa se reforzó con la campaña "Ahórrate la cara y ganá", para incentivar el ahorro programado.

Como parte de las activaciones realizadas para conmemorar este aniversario, se gestionó un espacio para participar, con un billete conmemorativo, en el sorteo #4468 del domingo 26 de noviembre de la Junta de Protección Social. El diseño del billete reflejaba la estrategia de triple bienestar y permitió visibilizar ante el país el aniversario de la organización y mostrar los 60 años de éxitos y crecimiento constante.

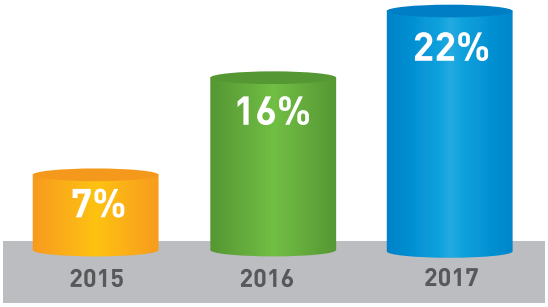
Además, se realizaron campañas internas como pago de marchamo, actualización de datos y las de temporada 3x1 sobre los ahorros escolar, navideño y excedentes.

EDAD PROMEDIO

**Como fruto del esfuerzo de COOPESERVIDORES por incrementar y rejuvencer su base social (44 años edad promedio), se generaron los siguientes resultados a nivel de conocimiento espontáneo de marca:**

## RESULTADOS DE LAS ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO Y *MARKETING* DIGITAL

Conocimiento espontáneo de marca a nivel del sector privado




En este periodo, se mejoró la efectividad en el uso de los datos, con la finalidad de que CS disponga de mejor información que le permita generar una mayor contactabilidad y análisis de los asociados y, a su vez, incentivar nuevas oportunidades para cubrir sus necesidades. Esto se traduce en beneficios para todos, ya que el poder contactar a una mayor cantidad de personas asociadas y tener la información actualizada permitirá colocar diversos productos.

El proceso de minería de datos ha permitido tener información más exacta de las personas asociadas, lo cual ha generado un aporte a la colocación del 6,4%.

Posicionamiento en medios digitales: 44.026 registros de personas interesadas en algún producto o servicio de la Cooperativa.

PERSONAS INTERESADAS

**Aumento en redes sociales**
(con respecto al 2016)

35 nuevos convenios comerciales con descuentos desde 10% hasta 40% para el disfrute de los asociados, mediante el uso de las tarjetas de débito y crédito de la Cooperativa.

BENEFICIOS

Negocios generados por canales digitales: 1.355 créditos por un monto total de ¢9.344 millones, lo que representa un 7% de la colocación total del 2017.

Como parte de las acciones de promoción con socios comerciales, la Cooperativa participó en stands, rifas y menciones en la pasarela escolar de tienda Aliss, la gira en colegios "Recrearte" y ferias como la de vivienda en Mall San Pedro, Electroarte y Expo U.

Se logró exposición de la marca en eventos como Expoconstrucción, Expocasa, Finanvivienda, ExpoPyme, Semana del Cooperativismo, Congreso Solidarista, Congreso de Innovación, Feria Ambiental, Feria Financiera, ferias de autos y openhouses, así como Expoconstrucción PZ y Cadexco.

Estos patrocinios reforzaron el posicionamiento de CS como marca y consolidaron la relación comercial con organizaciones estratégicas para la Cooperativa. En todos estos eventos se generaron 22.922 prospectos con una colocación total de crédito de ¢17.330 millones.

La comunicación comercial se concentró en maximizar los canales digitales para el envío de los mensajes estratégicos de la Cooperativa, por medio de la plataforma CRM *Customer Relationship Manager* (Gestión de las Relaciones con el Cliente). Esto ha permitido dar una mayor trazabilidad a los comunicados que se envían hacia los distintos perfiles de asociados y segmentos de mercado de interés.

Como estrategia para posicionar la Cooperativa en distintos medios de comunicación, se realizaron gestiones de prensa que permitieron la publicación de noticias gratuitas. A través de este relacionamiento con los medios, se logró un monto de ₡425 millones en *publicity* (publicidad gratuita).

Feria de Educación Financiera

Entrevista en vivo con Radio Santa Clara

## Vinculaciones con instituciones

Para COOPESERVIDORES, las alianzas con sus partes interesadas son oportunidades de aprendizaje y crecimiento en diversas líneas estratégicas, buscando constantemente un valor agregado para las personas asociadas. Durante el 2017, la Cooperativa se vinculó con 18 instituciones:

**La inscripción de COOPERSERVIDORES a la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) le permitirá a la organización un mayor acercamiento con el sector cooperativo internacional.**

La ACI es una organización no gubernamental que reúne a organizaciones cooperativas en todo el mundo. Está conformada por cooperativas nacionales e internacionales de todos los sectores: agrícolas, bancarias, de crédito y ahorro, industriales, de seguros, pesca, vivienda, salud, servicios públicos, servicios sociales, turismo y consumo.

## *Contact Center*

Las iniciativas impulsadas permitieron mejorar la experiencia del asociado en sus interacciones con el *Contact Center*, lo cual se vio reflejado en la generación de negocios. Se trabajó en hacer énfasis en la automatización del proceso de ventas y servicio a la persona asociada a través de la actual herramienta CRM.

### EN RESUMEN

**7%**
**DE LAS VENTAS TOTALES DE CRÉDITO**
iniciaron por medio de un canal digital (redes sociales o campañas de *marketing* digital).

**265.937**
**LLAMADAS RECIBIDAS**
**81%**
atendidas en 20 segundos o menos.

**28.258**
**CONTACTOS VÍA WEB CHAT**
durante el año.

**9.158**
**REGISTROS DE FORMULARIOS**
en Facebook.

Mediante todos estos canales de servicio el *Contact Center* logró colocar
**¢10.184 millones**
en crédito de consumo en el año.

## Negocios Digitales

En el 2017, la Cooperativa buscó mejorar el rendimiento económico de los canales digitales existentes, por medio de la creación de optimización de nuevas funcionalidades de las aplicaciones móviles (apps); una mejora en cuanto a componentes y diseño de CS Wallet y la creación de CS Watch para consultas en relojes inteligentes.

## Crecimiento y Participación

**432.717**
**TRANSACCIONES DIGITALES**
totales en 2017

**39%**
**CRECIMIENTO**
(310.810 en 2016)

**22.237**
USUARIOS DE CANALES DIGITALES EN 2016

**30.820**
USUARIOS DE CANALES DIGITALES EN 2017

## Servicios y Comisiones 2017

**Servicios Públicos:**
en el 2017, se generaron **¢9.413 millones**
en comisiones por pagos de servicios públicos en la web.

**19%** **crecimiento de la cantidad de pagos con respecto a 2016**

**27%** **crecimiento en el monto transado en colones**

## Transferencias Sinpe

**¢32.261 millones**
**ingresos brutos recaudados en el total de transacciones Sinpe**

**4% crecimiento**
**respecto a 2016**

La campaña de promoción con mayor impacto fue la llamada **"Tomá el control y olvídate de tus recibos"**, realizada de mayo a agosto. Esta incrementó el porcentaje de las transacciones en CS Móvil y CS en línea.

### Transacciones diarias en CS en Línea

Promedio diario de pagos antes de la campaña — **57,78**

Promedio diario de pagos después de la campaña — **68,43**

### Transacciones diarias por día en CS Móvil

Promedio diario de pagos antes de la campaña — **41,66**

Promedio diario de pagos después de la campaña — **44**

### USUARIOS Y CANTIDAD DE TRANSACCIONES

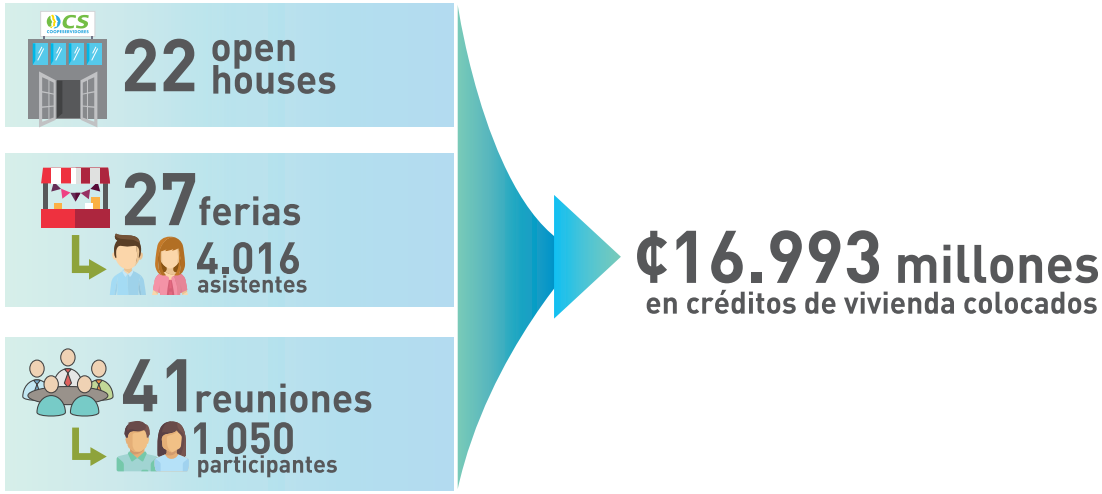
| APLICACIÓN | TOTAL DE USUARIOS 2016 | TOTAL DE USUARIOS 2017 | TOTAL DE USUARIOS VARIACIÓN | TOTAL DE TRANSACCIONES 2016 | TOTAL DE TRANSACCIONES 2017 | TOTAL DE TRANSACCIONES VARIACIÓN |
|---|---|---|---|---|---|---|
| CS EN LÍNEA | 22.237 | 30.820 | ↑ 39% | 113.162 | 153.311 | ↑ 35% |
| CS MÓVIL | 1.883 | 2.850 | ↑ 51% | 7.205 | 34.634 | ↑ 381% |

Fuente: Elaboración propia, COOPESERVIDORES

# CANALES

En busca de cumplir con su misión de convertir los sueños de la gente en realidad, COOPERSERVIDORES participó en dos ferias de vivienda:

También, se lograron precalificar 25 nuevos proyectos inmobiliarios ubicados en el Gran Área Metropolitana, lo que permitió aumentar la oferta y cobertura crediticia. En sucursales, se realizaron:



Con el fin de visibilizar a la Cooperativa y potenciar el acceso de la base social a nuestros productos y servicios, en el transcurso del año se realizaron un total de:

**22.922 VISITAS**

**1.245 *STANDS***
que permitieron una colocación de ¢9.143 millones en nuevos créditos

**64 CHARLAS** → **2.823 PARTICIPANTES**
de nuestros productos y servicios

**10 NUEVOS CONVENIOS**
de deducción de planilla

**¢136 MIL MILLONES**
total de crédito en bruto colocados

**13.288 NUEVAS AFILIACIONES**
en todos los puntos de contacto

Participación en ferias para atención de la sociedad

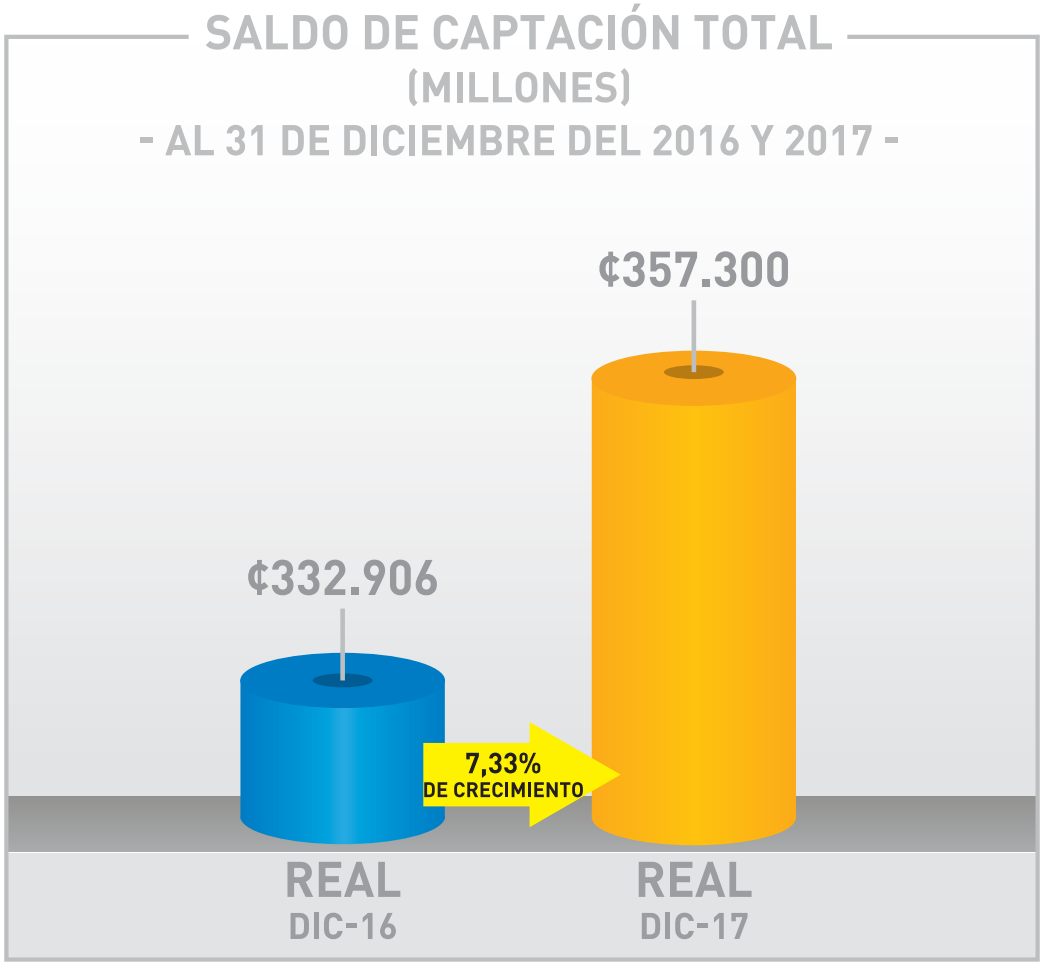
## Captación

El saldo de las obligaciones con el público cerró a diciembre 2017 en:

**¢357.300 millones**

**+7,33%** → Se captaron **¢24.394 millones** más con respecto al 2016.

El **96%** del saldo (¢341.665 millones) se concentró en los certificados de ahorro a plazo.




Fuente: Elaboración propia, COOPESERVIDORES

La estrategia de captación se centró en:

- **Retener con créditos back to back para estimular la renovación y fidelización de la base de inversionistas con nuevos productos y servicios.**
- **Mantener una oferta competitiva de tasas en los productos pasivos, acorde con las condiciones de mercado.**
- **Estimular las alianzas con grupos de inversionistas con el fin de premiar e incentivar el volumen de inversión.**
- **Ofrecer asesoría financiera *in situ* para dar alternativas de inversión a los asociados.**
- **Generar alianzas con proveedores de servicios *(freelance)* para atraer y estimular la inversión en un perfil poco explorado previamente en otros nichos.**
- **Efectuar seminarios con inversionistas actuales y potenciales en el Gran Área Metropolitana, el Congreso Solidarista y Cámara de Ganaderos en Tilarán.**
- **Estimular en los inversionistas el uso de herramientas tecnológicas y apps que les permitan gestionar fácilmente trámites.**
- **Fortalecer la comunicación con el inversionista por medio de mensajes de texto, visitas personales, llamadas telefónicas y boletines.**

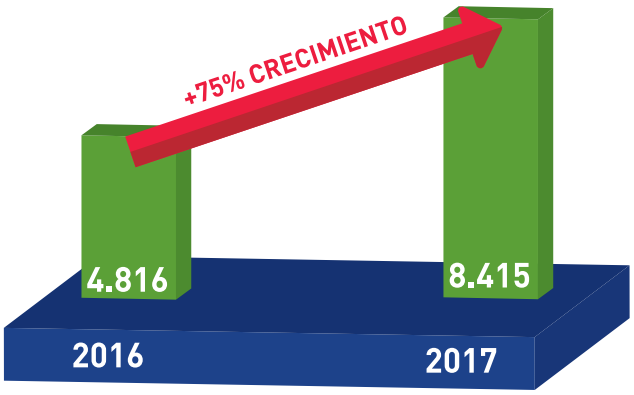
# CS Tarjetas - Medios De Pago

El trabajo de este año se enfocó en el crecimiento y desarrollo integral de la cartera CS tarjetas de crédito.

**Se logró gran aceptación por parte de los asociados y se alcanzó un crecimiento interanual del 75% en colocación.**

## COMPARATIVO DE CRECIMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO

- DICIEMBRE DEL 2016 Y 2017 -




Fuente: Elaboración propia, COOPESERVIDORES

## DISTRIBUCIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO POR TIPO DE TARJETAS

- A DICIEMBRE DEL 2017 -

| TIPO DE TARJETA DE CRÉDITO | CANTIDAD DE TARJETAS DE CRÉDITO ACTIVAS | PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN |
|---|---|---|
| Standard | 4.013 | 47,7% |
| Oro | 1.654 | 19,7% |
| Platino | 1.153 | 13,7% |
| Black | 1.595 | 19% |
| **TOTAL** | **8.415** | **100%** |

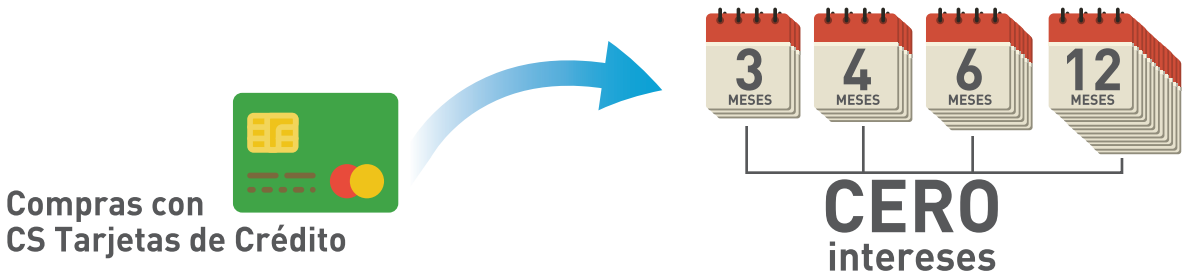
Fuente: Elaboración propia, COOPESERVIDORES

El programa de intra-financiamiento CS 0% interés permitió a los asociados trasladar todas las compras realizadas con su CS tarjeta de crédito, dentro y fuera del país, a plazos de 3, 4, 6 y 12 meses sin intereses.

Este programa se ha convertido en uno de los beneficios favoritos que ofrece la CS tarjeta de crédito:

**17%** de los saldos de la cartera corresponden a compras realizadas mediante dicho programa.

Representa un crecimiento del **9%** en relación al año 2016.




Para incentivar el uso de los medios de pago, se llevaron a cabo dos promociones, "¡Vos soñás y nosotros lo hacemos realidad!" y "Te llevamos de viaje: ciudad, playa o montaña", en las que se sorteó un viaje para dos personas con gastos pagos.

## Pequeñas y Medianas Empresas

Como parte de la estrategias de COOPESERVIDORES para ofrecer productos y servicios tendientes a satisfacer las necesidades puntuales de los pequeños y medianos empresarios, sobre todo en acceso al crédito, la Cooperativa se inscribió en el Registro Público para recibir garantías mobiliarias.

Logró la acreditación para operar una línea de avales y garantías por **¢600 millones** con el Fondo para el Desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (FODEMIPYME) administrado por el Banco Popular. Esto le permite a la micro, pequeñas y medianas empresas (que no cuenta con garantías que ofrecer) acceder a crédito para desarrollar sus proyectos, con una cobertura del 75% de su necesidad.

**¢600 millones**
para avales y garantías con
FODEMIPYME

Paralelamente, como operador autorizado por el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), la Cooperativa continuó con la colocación de más de **¢240 millones** en 2017, lo cual benefició a pequeños empresarios.

**¢240 millones**

**colocados para**

Banca para el Desarrollo SBD

Además, se han generado alianzas con gobiernos locales, como las **Municipalidades de Barva, Atenas y cantón Central de Heredia**. Con estos nuevos convenios, la Cooperativa apoyará a los gobiernos locales en sus objetivos sociales, ambientales y de desarrollo humano.

**Alianzas con municipalidades**

Para finales del 2017, se establecieron las condiciones bajo las cuales COOPESERVIDORES en conjunto con PROCOMER financiarían los programas de acreditación, que les permitirá a los emprendedores desarrollar un negocio viable técnica y financieramente.

Se participó en actividades como la organizada por el Colegio de Médicos y Cirujanos, donde se les habló a los nuevos graduados sobre el emprendimiento y las alternativas para financiar sus proyectos. Asimismo, se asistió a la Expo Pyme, evento efectuado por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), en el cual se posicionó la marca de la Cooperativa en el segmento Pyme.

**Participación en eventos como**

EXPOPYME CRECIENDO SIN FRONTERAS - 2017

BTM 2017

**Día del Exportador**

De la mano de la **Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER)**, la Cooperativa estuvo presente en el **BTM (Buyers Trade Mission, entiéndase misión comercial)** para ofrecer productos y servicios financieros que fortalecieran el sector exportador, a través de alternativas innovadoras para impulsar la oferta del país. Se tuvo contacto directo con más de 720 empresas exportadoras y se lograron contactos con más de 100 empresarios interesados en robustecer su negocio.

La Cooperativa también asistió al evento organizado por la **Cámara de Comercio Exterior (CADEXCO)** con motivo del **Día del Exportador**, donde se expuso la marca a más de 300 visitantes del sector.

**Con el apoyo de**

PROCOMER COSTA RICA exporta

meic Ministerio de Economía, Industria y Comercio

CADEXCO Cámara de exportadores de Costa Rica

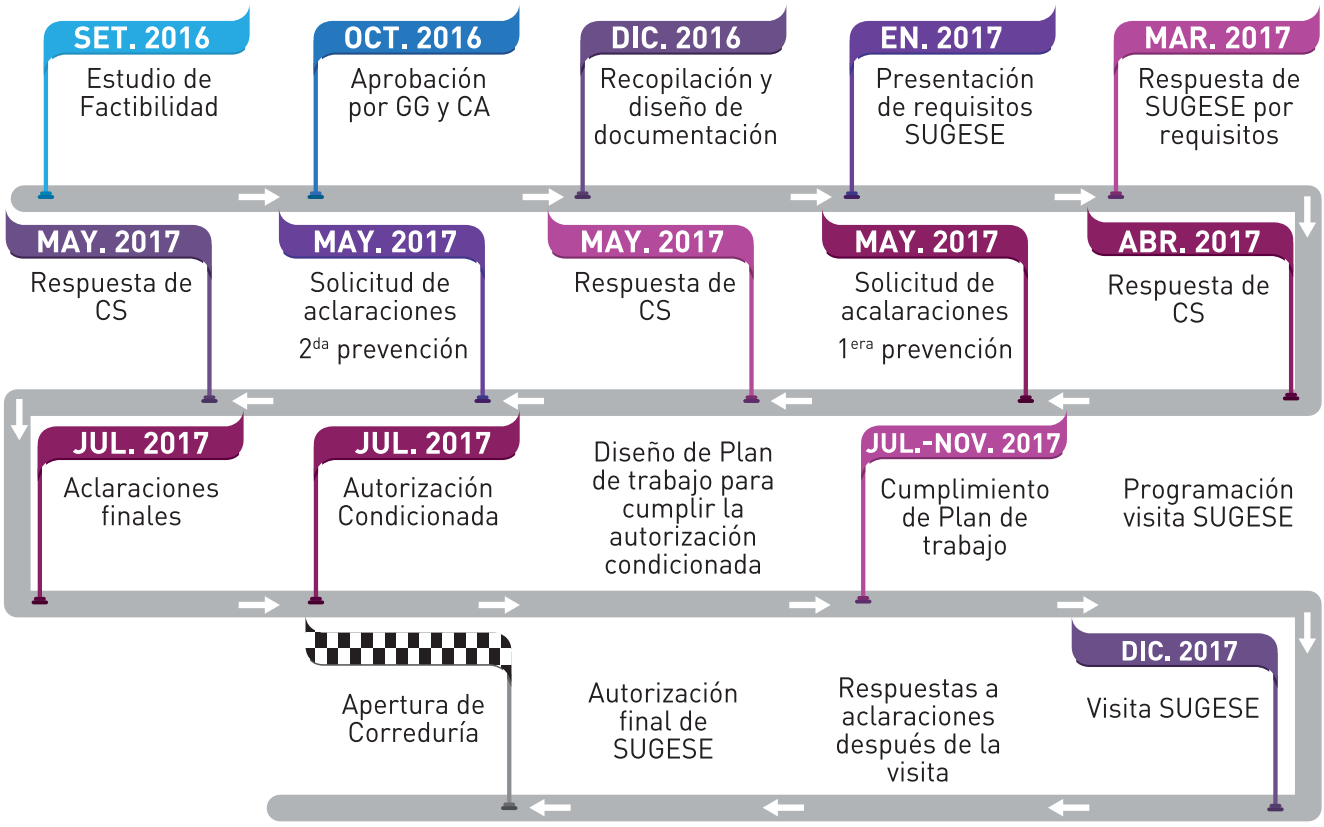
## Seguros

Durante el 2017, COOPESERVIDORES realizó los trámites requeridos para contar con su propia empresa intermediaria de seguros, los cuales se describen a continuación:

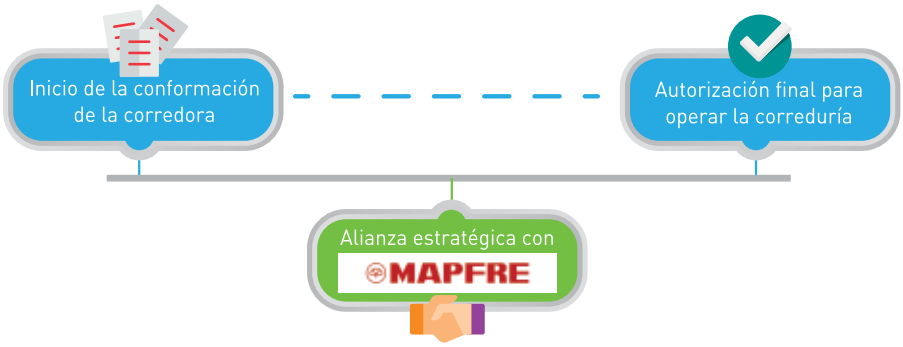
1. Se presentaron los primeros requisitos correspondientes para la autorización de la compañía a la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) en febrero.
2. SUGESE otorgó la autorización condicionada en julio, por lo que se avanzó a la segunda fase para contar con la autorización.
3. SUGESE realizó la visita de supervisión a la Corredora para analizar las condiciones físicas y tecnológicas, y autorizó finalmente a la empresa COOPESERVIDORES Corredora de Seguros S.A.

Además, durante este año se trabajó en los trámites para convertir la Cooperativa en Grupo Financiero, lo cual forma parte de los requisitos para contar con la Correduría. En el siguiente cuadro se muestra la cronología del proceso ante SUGESE.

## Cronología del desarrollo previo a la autorización de la Correduría de Seguros



Mientras se realizaba el proceso de conformación de la corredora, se estableció una alianza estratégica con la compañía de seguros MAPFRE Costa Rica, para avanzar en el desarrollo del negocio de seguros, mientras se otorga la autorización final para poner en operación la correduría.




La alianza estratégica establecida con MAPFRE Costa Rica permitió implementar el producto CS Bienestar, el cual busca proteger la vida del asociado. La póliza cubre tanto a la persona asociada como a su cónyuge.

## Beneficios de CS Bienestar

**Consulta con médico general.**
(3 citas al año)

**Coordinación de citas en centros médicos de la red.**
Llamadas gratuitas ilimitadas los 365 días del año.

**Coordinación de segunda opinión.**
(1 evento al año)

**Asistencia nutricional y fitness.**
Llamadas gratuitas ilimitadas los 365 días del año.

**Exámenes de laboratorio:**
Rx-Ultrasonido, Electrocardiograma, Orina, Hemograma, Coprocultivo.
(5 en total)

**Valoración auditiva.**
(1 cita al año)

**Red de descuentos médicos:**
Llamadas gratuitas ilimitadas los 365 días del año.

**Examen de la vista para el asociado y familia en primer grado de consaguinidad.**
(1 cita al año)

**Orientación "Médico Telefónico":**
Llamadas gratuitas ilimitadas los 365 días del año.

# Coberturas de CS Vida

La póliza de vida brindada en CS Bienestar cuenta con las siguientes características:

**CUBRE AL ASOCIADO Y AL CÓNYUGE**

COBERTURAS

**Muerte natural o accidental:**
Asociado: ¢9 millones
Cónyuge: ¢4 millones

**Incapacidad total y permanente:**
Asociado: ¢9 millones
Cónyuge: ¢4 millones

**Gastos funerarios:**
Asociado: ¢500 mil
Cónyuge: ¢500 mil

**Mediphone:**
Asociado: sin límite
Cónyuge: sin límite

**Ambulancia (emergencias):**
Asociado: $250 USD
Cónyuge: $250 USD
Máximo 2 eventos por año

BENEFICIOS — 20+

**Asociado con más de 20 años de antigüedad, recibe 50% adicional** tanto por muerte natural como accidental e incapacidad total y permanente.
Asociado: ¢13.5 millones
Cónyuge: ¢6 millones
*(Asociados mayores de 65 años deben someterse a exámenes previos)*

Se espera que para el 2018 todos los asociados estén afiliados al programa CS Bienestar.

**Para el cierre del 2017**
**39.101 asociados se afiliaron**



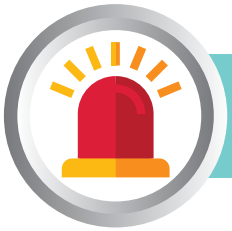
CS COOPESERVIDORES

Asimismo, la alianza con MAPFRE abarcó créditos hipotecarios, ya que parte de las pólizas de incendio fueron trasladadas a dicha aseguradora. Esta entidad mejoró el precio del costo del seguro y ofreció un producto que se adecua a las necesidades de nuestros asociados.

Esta póliza de incendio específica para créditos hipotecarios contiene cobertura en caso de:

**Incendio**

**Riesgos adicionales**



**Inundación, deslizamientos y vientos**

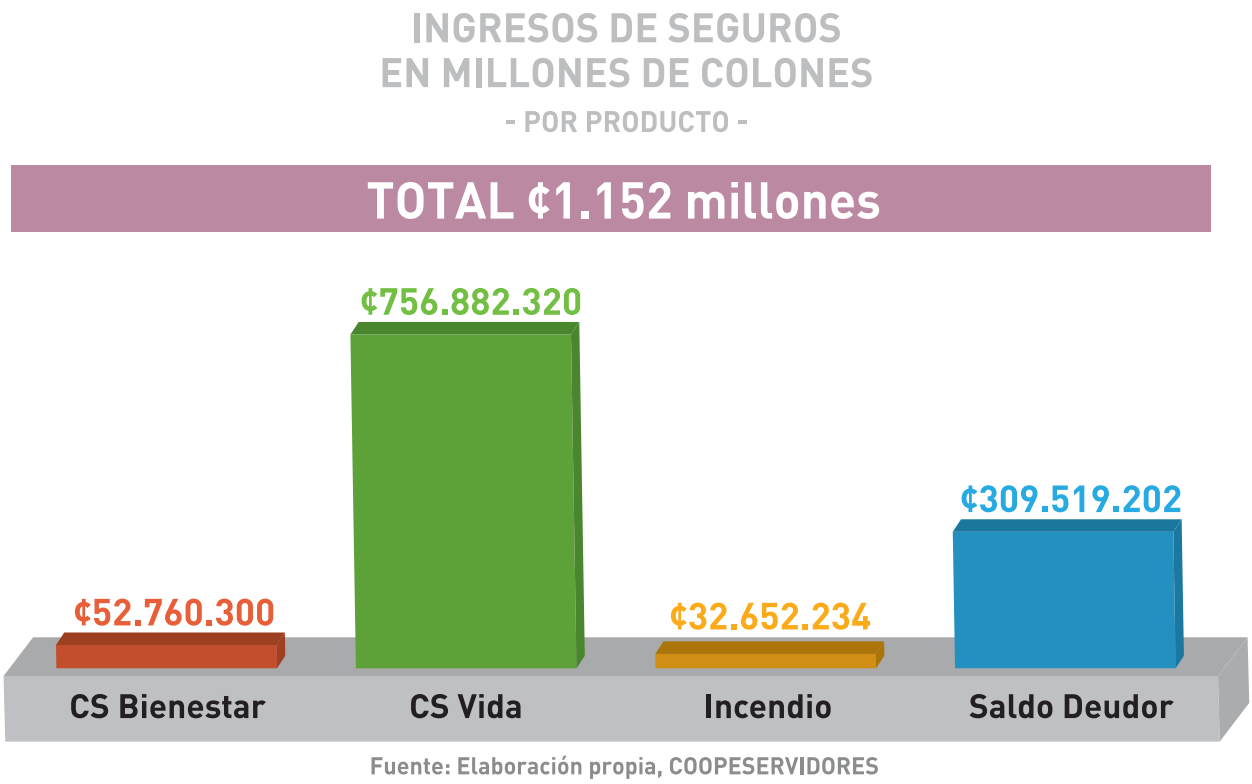
**Convulsiones de la naturaleza, temblor y terremoto**

**Asistencia legal y médica, fontanería, cerrajería, electricidad, rotura de cristales**

Esta fructífera alianza le generó a COOPESERVIDORES

# ¢1.152 millones
## Ingresos por seguros

Además representó un cambio en los beneficios que se le brinda a los asociados, pues se les ofreció un paquete integral de servicios médicos para subsanar sus distintas necesidades de salud. El detalle de los ingresos por seguros se presenta en el siguiente gráfico:




Fuente: Elaboración propia, COOPESERVIDORES

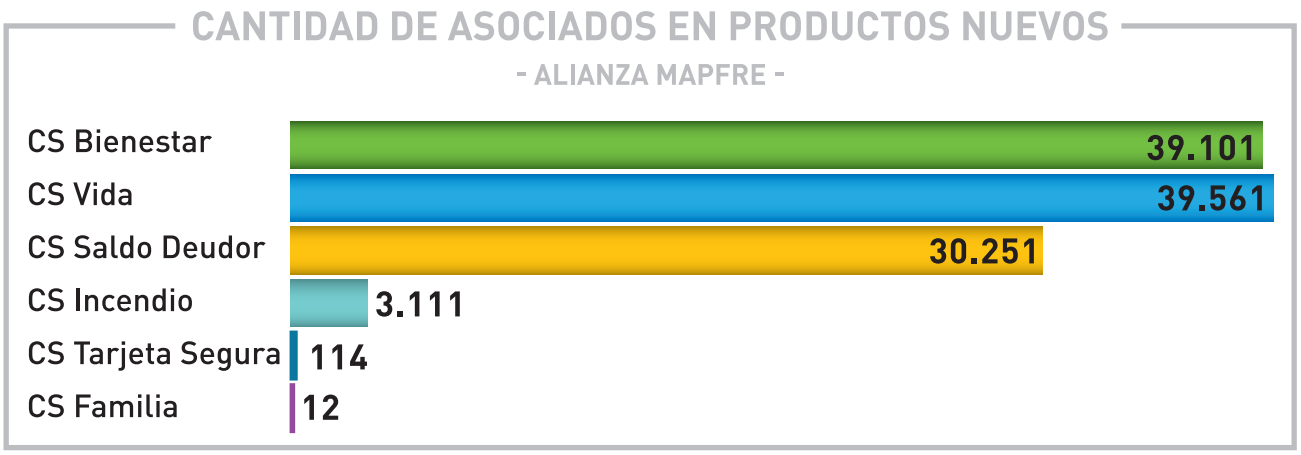
Conjuntamente, se implementaron dos productos adicionales: **CS Familia y CS Tarjeta Segura.**

| | |
|---|---|
| **CS FAMILIA** | Es un plan de asistencia médica para la familia del asociado. Así, todos los familiares (sin límite de personas) pueden disfrutar de médicos privados, exámenes exámenes (clínicos, de vista o auditivos) y otros servicios por el monto de ¢5.000 mensuales. |
| **CS TARJETA SEGURA** | Es un seguro de protección para las tarjetas de crédito y débito, el cual cubre ante robo, fraude o pérdida y cuenta con cobertura para gastos funerarios, plan de asistencia odontológica y en carretera. |

En octubre, se realizó el lanzamiento de ambos productos ante los líderes de COOPESERVIDORES y ejecutivos de MAPFRE.

Lanzamiento de CS Familia y CS Tarjeta Segura

Esta área de negocio permitió ofrecer a los asociados una variedad de productos de acuerdo a sus necesidades. Se muestra a continuación la cantidad de asegurados (asociados) en cada nuevo producto de seguros:




Fuente: Elaboración propia, COOPESERVIDORES

Una vez autorizada la correduría, se obtendrán ingresos por la totalidad de los negocios de seguros y se mantendrá relación con varias aseguradoras.

# Experiencia en el servicio

Como parte de la estrategia institucional, se trabajó en fomentar una cultura interna orientada en el servicio, que permita que todos los colaboradores busquen generar experiencias memorables en las personas que atienden día a día. La base para realizar el cambio cultural fue la "Guía de la Experiencia COOPESERVIDORES", un documento que debe ser el ADN de la Cooperativa y que se traduce en directrices, referencias, actitudes y comportamientos de los colaboradores.

Se realizaron varias actividades con los colaboradores para interiorizar el significado de experiencias memorables y la cultura orientada en el servicio, como el **"Rally de la Experiencia"**, en el que se alcanzó una participación del 94% de colaboradores. En esta actividad, se abarcaron los mandamientos de servicio que se deben aplicar a diario y se repasó la visión de servicio que se mantiene en la Cooperativa.

Rally de la Experiencia

Todas las sucursales y áreas que tienen relación con los asociados fueron parte de capacitaciones sobre buenas prácticas y mejoras en las interacciones que impacten el servicio que se brinda a los asociados, con el fin de estandarizar la atención y generar experiencias memorables.

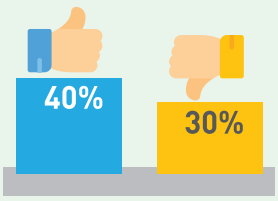
Se realizaron también cinco grandes actividades con todas las áreas de la Cooperativa que permitieron repasar los **"Ejes de la Experiencia"** en los cuales se debe basar el trabajo. Se logró incentivar el trabajo en equipo y la sana competencia, además de trabajar la digitalización a través de todas las dinámicas.

Estas iniciativas estaban alineadas con la misión de la Cooperativa, ya que se fomentó en los colaboradores un compromiso para convertir los sueños de la gente en realidad, por medio de un servicio que genere una experiencia memorable.

Las iniciativas desarrolladas en la **Contraloría de Servicios** contribuyeron al seguimiento personalizado y riguroso de cada caso que ingresó por los diferentes canales, lo cual logró generar una experiencia positiva desde el contacto primario con respuestas y soluciones oportunas.

Actualmente, se tienen a disposición ocho canales para la atención de los casos. Asimismo se fortalecieron el buzón "Escríbanos su opinión nos importa" y la nueva boleta "Escríbanos su opinión", lo que hizo que el proceso fuera más sencillo y confiable para los asociados.

Durante el 2017, un 40% de los casos tramitados por esta vía corresponde a asociados y público en general que felicita a los colaboradores por el buen servicio y atención a sus necesidades y el otro 30% de los casos se presentaron por disconformidades, lo cual refleja que los esfuerzos por mejorar el servicio van a paso firme.




Los casos por felicitaciones generaron sesiones mensuales con los compañeros destacados por su servicio, donde se desarrollaron estrategias de atención y se creó la "Anatomía del Servicio", que muestra consejos para abordar las emociones de los asociados durante las interacciones.

Durate el 2017, se realizó el estudio anual para conocer la percepción de nuestros asociados. En el nivel de recomendación y su relación con COOPESERVIDORES, se obtuvo una **nota positiva de un 62%**, por lo que se superó el porcentaje promedio de la industria financiera, que actualmente alcanza el 22%.

## Innovación

En el 2017 se dio un gran paso en la creación y fortalecimiento de la cultura de innovación, pues se organizó por primera vez una actividad de innovación llamada InnovathonCS, la cual tuvo como objetivo aprender a identificar problemáticas reales mediante retos, para transformarlos en nuevos e innovadores modelos de negocios.

Durante este proceso, se capacitó a más de 450 colaboradores en metodologías ágiles y se seleccionaron cuatro soluciones con gran potencial de negocio que se implementarán durante el 2018.

InnovathonCS, Universidad LEAD

Se participó en actividades, ferias y concursos que promovieron el emprendimiento y la innovación a nivel nacional e internacional, como:

1. Youth Speak Forum
2. La Feria de Ideas Negocio del TEC
3. IV Congreso de Innovación
4. Concurso de Innovación Social "Reto País"
5. Hardwarethon
6. Seedstar Costa Rica
7. Social Shot
8. Get in the Ring

## Youth Speak Forum

COOPESERVIDORES patrocinó por segundo año consecutivo el *Youth Speak Forum* y dirigió uno de los talleres que se impartieron durante la actividad organizada por AIESEC. Esta tuvo como objetivo que los jóvenes líderes de nuestro país generaran ideas o proyectos con expertos, organizaciones y empresas para trabajar en cuatro Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales en esta edición fueron:

- Reducción de las desigualdades
- Educación de calidad
- Lucha contra el cambio climático
- Erradicación de la pobreza

El Youth Speak Forum perseguía tres grandes ejes:

- Inspirar a los jóvenes a crear cambios y aumentar el aprendizaje experiencial con pláticas con sentido.
- Involucrar a los jóvenes en los cambios y escuchar y seleccionar soluciones en equipo.
- Actuar, adueñarse de las soluciones y llevarlas a la práctica.

**+200**
**jóvenes participantes**

La idea ganadora fue la planteada en el taller dirigido y patrocinado por COOPESERVIDORES, la cual combatía la reducción de las desigualdades.

# Feria de Negocios del TEC

La Cooperativa también estuvo presente en la 20ª edición de la Feria Idea de Negocios del Tecnológico de Costa Rica (TEC).

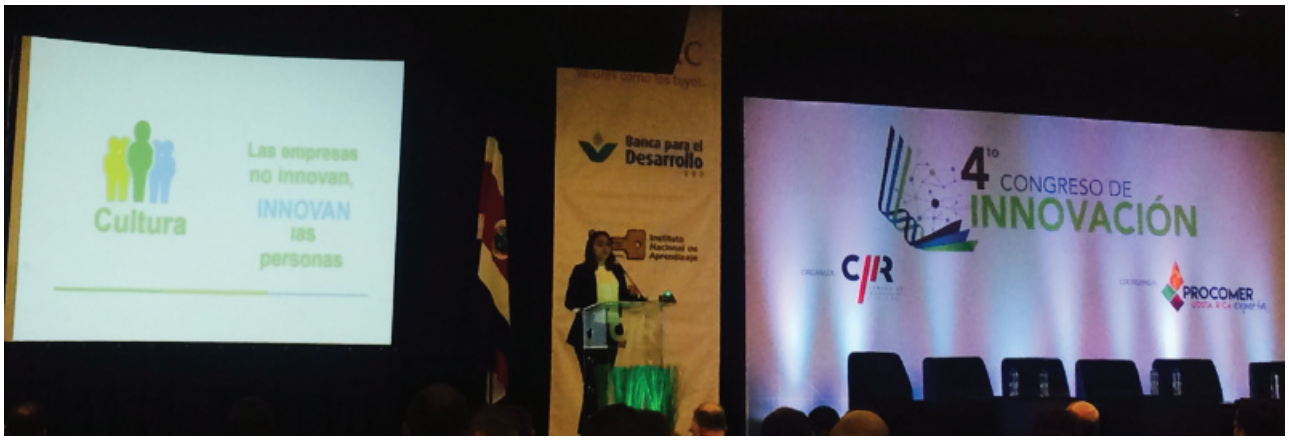
Fue un evento diseñado para fomentar la cultura emprendedora mediante la presentación de ideas de negocios que puedan ser comercializadas.

Participaron **153 proyectos emprendedores.**

COOPESERVIDORES cree que la innovación y el emprendimiento comienza desde la educación universitaria y por ende apoya estos movimientos.

Feria de Negocios del Instituto Tecnológico de Costa Rica

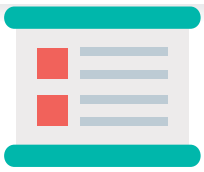
# IV Congreso Nacional de Innovación




**1** Con el fin de fortalecer aún más la innovación y el emprendimiento a nivel nacional, se patrocinó el **IV Congreso Nacional de Innovación** organizado por la Cámara de Industrias de Costa Rica.

**2** El objetivo del congreso fue que la industria costarricense explore nuevos conceptos, procesos, tecnologías y prácticas para enfrentar los retos de construir y mantener un negocio competitivo.

**3** Se realizaron sesiones magistrales con conferencistas nacionales e internacionales, así como sesiones de intercambio de opiniones y experiencias aprendidas.



**4** Cabe resaltar la participación de Vivian Arias Gamboa, directora de Innovación y Estrategia de COOPESERVIDORES, como conferencista de la actividad. La Cooperativa fue la única entidad financiera ponente en el congreso.

**5** Participaron más de 600 empresarios, entre ellos Gerentes de Innovación, Gerentes de Investigación y Desarrollo, representantes del gobierno y actores del ecosistema de innovación y emprendimiento.

## Reto PAÍS

Es un premio a la innovación social que invita a la ciudadanía a promover soluciones para cuatro temáticas:

- Separación de Residuos
- Accidentes de Tránsito
- Acceso a Cultura y Recreación
- Paridad de Género en Educación

- COOPESERVIDORES realizó una de las sesiones de fortalecimiento de las propuestas en sus instalaciones ubicadas en Barrio México. Además, la Cooperativa fue parte del jurado evaluador de los proyectos finalistas.

Reto PAÍS, Centro de Innovación de COOPESERVIDORES

## Hardwarethon

Hardwarethon 2017

Se patrocinó la cuarta edición del Hardwarethon, evento donde personas de más de 30 disciplinas unieron esfuerzos para la transformación de ideas en productos y/o servicios reales de alto valor agregado.

Patrocinadores 2017

CS COOPESERVIDORES · CREA+ · TEC Tecnológico de Costa Rica · IBM · SULA BATSÚ · vibrato



CS COOPESERVIDORES

## Seedstar Costa Rica

Evento organizado por la Promotora de Comercio Exterior (Procomer) en conjunto con la institución suiza Seedstars, Banca para el Desarrollo y el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA).

En este concurso, las empresas expusieron sus proyectos innovadores durante máximo cinco minutos, para convertirse en ganadores de un plan de internacionalización, una asesoría legal o un viaje a la final de Seedstars World 2018 en Suiza.

Seedstar Costa Rica

## Social Shoot Latam

Social Shoot Latam, 2017

COOPESERVIDORES fue partícipe del evento Social Shot LATAM.

Esta actividad buscó integrar a las personas para generar un cambio social a partir de la acción y el intercambio de ideas.

De igual forma, procuró fortalecer y crear un ecosistema de emprendimiento dinámico y conectado, que permitiría encontrar el beneficio común para crear revoluciones innovadoras que ayuden a trabajar en comunidad.

## Get in the Ring

COOPESERVIDORES patrocinó la tercera edición del concurso Get in The Ring, desarrollado en el marco de la Semana Global del Emprendimiento. En este evento, participaron más de 500 personas.

## Otras Actividades

En el marco del 60 Aniversario de COOPESERVIDORES, se efectuó la firma del Convenio de Cooperación Técnica no Reembolsable con la iniciativa **"Desarrollo de Ideas para Negocios y Aceleración de las MIPYMES Centroamericanas – DINÁMICA"**, ejecutada por el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) con el apoyo de la Cooperación Alemana, a través del Banco de Desarrollo (KfW), y fondos de la Unión Europea, como parte de la Facilidad de Inversiones para América Latina (LAIF).

El objetivo de este convenio fue el fortalecimiento del modelo financiero que brinda COOPESERVIDORES para la atención de las necesidades de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (MIPYMES) de base tecnológica, así como la implementación de un programa de educación financiera y mejoramiento de las herramientas tecnológicas de los asesores financieros de la Cooperativa.

Este año también se realizaron esfuerzos para alcanzar la afiliación a la Asociación Fintech de Centroamérica y el Caribe, la cual tiene como objetivo principal establecer alianzas entre las empresas de la región para fortalecer el ecosistema Fintech (surge de la combinación de las palabras en inglés *finance* y *technology*). Esto se traduce en el uso de la tecnología en los servicios de empresas del sector financiero para crear productos innovadores.

FINTECH
CENTROAMÉRICA Y CARIBE

Con esta futura afiliación a Fintech, se pretende construir alianzas y enlaces que fortalezcan el portafolio de productos y servicios financieros basados en tecnología, para poder estar a la vanguardia y ofrecer una propuesta de valor a nuestros asociados.



CS COOPESERVIDORES

# TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

Durante el 2017, al alinear el área de Tecnología de Información con el Plan Estratégico de COOPESERVIDORES, se trabajó por el avance tecnológico, a través del soporte técnico las 24 horas, los 365 días del año, en las sucursales tradicionales y los nuevos canales digitales, para brindar una experiencia memorable en las páginas web, las apps, los cajeros automáticos y quioscos.

Además este año la Cooperativa desarrolló los siguientes proyectos de tecnología de información:

Apoyo al proyecto del Centro de Servicios Compartidos (CSC) con la instalación y configuración de los enlaces de comunicación y las estaciones de trabajo de los colaboradores, así como la modificación y automatización de los flujos de afiliación y los créditos de consumo. En el 2018, se trabajará en la automatización de los flujos faltantes de crédito.

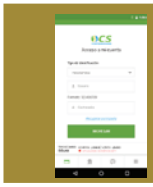
Refrescamiento y creación de nuevas secciones de la web informativa **www.coopeservidores.fi.cr**

Implementación de una nueva versión de la web transaccional **www.csenlinea.fi.cr** e incorporación de nuevas funcionalidades en ahorros programados, interfases con CS Wallet, entre otros.

Desarrollo de un nuevo portal de gestión humana **www.empleo.cs.fi.cr** para comunicar puestos disponibles en la Cooperativa; publicar noticias relacionadas con el tema y brindar una plataforma donde los interesados puedan registrar su currículum vitae.

Soporte al desarrollo y lanzamiento del nuevo sitio web de sostenibilidad **www.genteayudandogente.com**

Nuevas funcionalidades y un nuevo diseño a la billetera electrónica de Coopeservidores, **CSWallet.**



Optimización de la navegación y la usabilidad de la aplicación **CS Móvil.**

Implementación de una nueva intranet integrada con Office365, la cual se puede acceder desde la nube, con videoteca, e interfase con **Yammer** (Red social corporativa).

Desarrollo de una aplicación para realizar cotizaciones de crédito, utilizada inicialmente en ferias de vivienda y, posteriormente, su uso se amplió a otros canales.

Implementación de la aplicación iBroker, para el Proyecto de Correduría de Seguros.
Primera etapa: 2017.
Segunda etapa y puesta en producción: 2018.

Avances en la ejecución del área de arquitectura empresarial, así como en la compra e inicio de la implementación de la herramienta MEGA, la cual da soporte a la arquitectura empresarial.

Inicio del proceso de la herramienta de gobierno de datos para llevar un mejor control de los datos de los asociados.

Mejoras al Core transaccional de la Cooperativa, para ajustarse a los cambios regulatorios y del negocio.

Mejoras al sistema de compras y pagos a proveedores (SISCOMN) y nuevas funcionalidades a los módulos de proveedores y activos.

Implementación del nuevo producto de Cuentas Expedientes Simplificados (CES) para brindar el servicio en los diferentes canales.

# EJE SOCIAL

El eje social tiene como centro esencial el bienestar de la gente, en alineamiento con la estrategia de triple bienestar de COOPESERVIDORES. Por ello, durante el periodo 2017, la Cooperativa desarrolló robustas acciones sociales con miras a impactar positivamente sus públicos externos e internos.

El eje social externo plasma los esfuerzos realizados para mejorar la calidad de vida de asociados, delegados, adultos mayores y niños, mediante programas y proyectos en materia de educación financiera, servicios solidarios y campañas sociales.

Los colaboradores también son parte del bienestar que COOPESERVIDORES busca generar día a día. Debido a esto, el eje social interno refleja los proyectos realizados durante el año para el crecimiento del recurso humano de esta organización.

**El eje social tiene como centro esencial el bienestar de la gente en alineamiento con la estrategia de triple bienestar de COOPESERVIDORES.**

# Eje Social Externo

Ver a la gente crecer y desarrollarse con el apoyo de los proyectos sociales, campañas y voluntariados resume un año de esfuerzos por impactar positivamente a la comunidad y al país con las acciones realizadas desde este eje de la Cooperativa. A continuación, se muestran los resultados de los proyectos sociales dentro del período 2017:

## Programas de Educación Financiera

COOPERSERVIDORES cree en una cultura basada en buenas prácticas que permitan el logro de decisiones de vida con trascendencia financiera, como la formación de una familia, la adquisición de una vivienda, la compra de un automóvil o la jubilación.

Para lograr este objetivo, la Cooperativa participa en programas nacionales de carácter integral que promueven competencias socioeconómicas entre la población, así como otras iniciativas de educación financiera para públicos específicos.

# III fase del Programa Recreando Valor

Recreando Valor es una alianza público-privada, que busca sentar las bases para el desarrollo de competencias socioeconómicas en niños de 3 a 6 años de edad que asisten a los CEN-CINAI de todo el país. Dicho modelo reconoce la importancia de desarrollar y fortalecer las competencias socioeconómicas de las personas adultas que gestionan los centros, pues son ellas quienes modelan estas competencias en los niños.

Adicionalmente, en el programa participan:

FUNDACION paniamor

CEN-CINAI
Dirección Nacional de Centros de Educación y Nutrición y de Centros Infantiles de Atención Integral

MINISTERIO DE SALUD COSTA RICA BIENESTAR Y SALUD PARA TODOS

AED United Way

## PROCESO DE SEGUIMIENTO

**252** DOCENTES PARTICIPANTES

**9** REGIONES DEL PAÍS

MARZO - JUNIO **2017**

**26** VISITAS EN CEN-CINAI

**300** EJEMPLARES

de la "Guía Docente para la formación de competencias socioeconómicas en niñas y niños entre los tres y seis años" para suplir el déficit de material en todas las regiones.

Definición de la ruta de seguimiento para la institucionalización del modelo en cada región.

# Charlas de Educación Financiera para las partes interesadas

El programa va dirigido a niños, jóvenes y adultos. Esta capacitación se basa en una metodología lúdica, la cual logra captar la atención de los participantes a través de diferentes herramientas, con el fin de fortalecer sus competencias básicas en la toma de decisiones financieras.

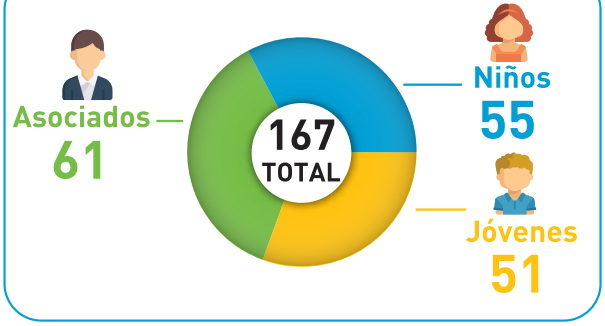
COOPESERVIDORES es consciente de la importancia de la educación financiera como pilar fundamental para el desarrollo y progreso de la sociedad. Por eso, los programas aportan las herramientas necesarias para inculcar una buena salud financiera en cada público meta.

**15.555** participantes en todo el país

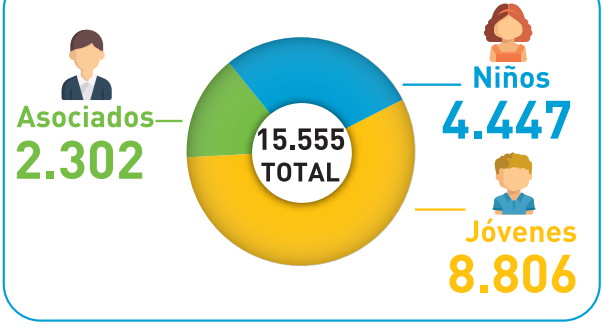
**167** actividades

**366** horas de sesiones

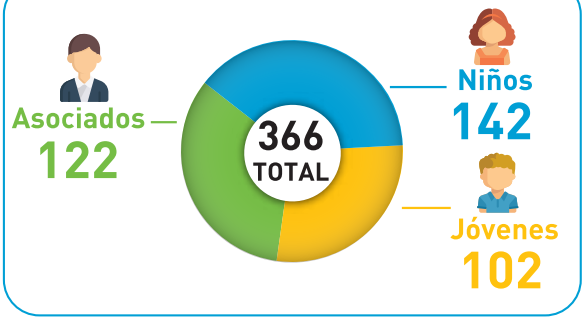
## ACTIVIDADES




## PARTICIPANTES




## HORAS




Fuente: Elaboración propia, COOPESERVIDORES

## Principales Resultados 2017

**510** participantes

**44** actividades

**88** horas de sesiones

**¢7.6** millones monto invertido

Fuente: Elaboración propia, COOPESERVIDORES

## Herramientas de Educación Financiera

Se crearon nuevas herramientas de educación financiera. Entre ellas, dos infográficos sobre cómo solicitar un crédito y gestionar adecuadamente un presupuesto, los cuales han sido compartidos con diversas partes interesadas de COOPESERVIDORES. Estos materiales buscan facilitar la toma de decisiones y promover las finanzas saludables.

**Infografía 1**

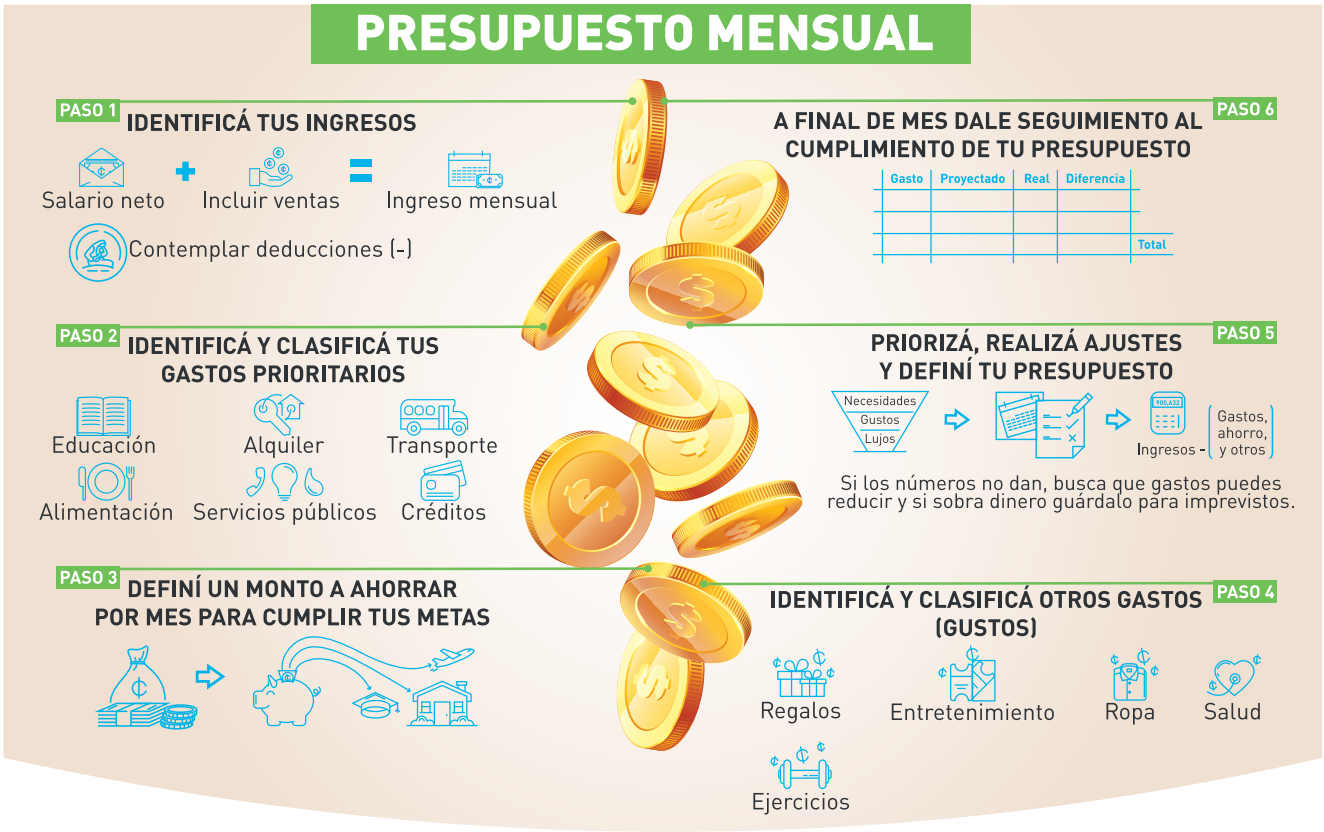



Imagen ilustrativa de los materiales producidos en el marco del programa de Educación Financiera.

**Infografía 2**

# CRITERIOS PARA SOLICITAR UN CRÉDITO

Antes de realizar cualquier trámite de crédito tome en consideración los siguientes puntos:

**1** Todo crédito debe cubrir una de tus necesidades.

**2** Investigá cuál institución financiera posee el producto que se adecua a tu necesidad.

**3** Solicitá siempre los siguientes datos para verificar cual es tu mejor opción y la de tu familia:

- **TASA DE INTERÉS** entre más baja sea la tasa de interés, menor el monto que pagarás por tu crédito.
- **LA CUOTA A PAGAR** debe de estar dentro de tus posibilidades de pago, sin superar el 30% de tu salario neto.
- **EL PLAZO POR EL MISMO MONTO SOLICITADO**
  - ***CORTO*** *PLAZO*: Cancelará una cuota más elevada, pero saldrá más rápido de la deuda. Le permitirá tener en corto tiempo mayor liquidez.
  - ***LARGO*** *PLAZO*: Cancelará una cuota menor, pero tendrá mayor liquidez. Efectuando pagos extraordinarios, saldrá más rápido del crédito.

**4** **CONSULTÁ EN LA ENTIDAD FINANCIERA, ANTES DE SOLICITAR TU CRÉDITO, SI PODÉS EFECTUAR PAGOS EXTRAORDINARIOS A LA DEUDA.**

Esto te permitirá impactar de manera directa al total del crédito solicitado, y además, podrás finiquitar rápido la deuda o reducir la cuota que cancelás mensualmente.

**5** Verifique la estabilidad de las tasas de interés de la entidad financiera. Esto le permitirá tener mayor seguridad sobre la entidad financiera que eligió.

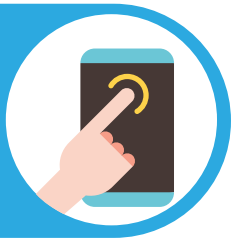
**El plazo lo puede determinar según sus planes y necesidades.*
**La tasa de interés sea a corto o a largo plazo, será la misma para la entidad financiera.*

Imagen ilustrativa de los materiales producidos en el marco del programa de Educación Financiera.

# Feria de Educación Financiera

COOPESERVIDORES participó en la 8ª Feria Nacional de Educación Financiera, organizada por la Cámara de Bancos.

Promoción de la aplicación "Mi Cash", una herramienta gratuita para llevar un adecuado control de ingresos y gastos.



Se llevó a cabo la actividad "Ordenaré mis finanzas para cumplir mi sueño de...", mediante la cual se estimuló al público a pensar en sus metas y con el objetivo de motivarlo a tener un adecuado uso de dinero.

La cooperativa impartió una charla sobre Educación Financiera el día previo a la feria, que fue transmitida en 18 colegios del país.

Feria de Educación Financiera, San José.

## Lanzamiento del sitio web www.genteayudandogente.com

Este año se realizó el lanzamiento del sitio web www.genteayudandogente.com, una ventana digital a los proyectos de Responsabilidad Social de esta organización. Aquí es posible encontrar no solo la labor de la Cooperativa a nivel social y ambiental, sino también consejos financieros y ambientales, infográficos, blogs y videos relacionados con la temática.

Esta plataforma refleja el compromiso de la Cooperativa con su labor en Responsabilidad Social y pone a disposición de los usuarios todos los esfuerzos realizados para impactar positivamente a sus públicos. COOPESERVIDORES es una de las pocas organizaciones a nivel nacional que cuenta con una página dedicada a su compromiso social y ambiental.

## Publicación de videos tipo *sketches* en el sitio www.genteayudandogente.com

Con el lanzamiento del sitio, se publicaron una serie de videos tipo *sketches*, que promueven la Educación Financiera y, de manera práctica, invitan al usuario a reflexionar sobre el uso adecuado de sus finanzas.

# Programa Educación Cooperativa

El programa de Educación Cooperativa tiene como objetivo brindar a los líderes de la base social las habilidades necesarias en temas que les permitan un desarrollo integral y potenciar sus talentos y compromisos a nivel cooperativo, laboral y personal.

Su enfoque se basó en la metodología propuesta por Franklin Covey en *Los siete hábitos de la gente altamente efectiva*, un sistema comprobado de liderazgo personal basado en los principios de la efectividad.

La formación de estos líderes se traduce en comportamientos que permiten una cultura de cambio e innovación, alineada a la estrategia organizacional. Así cada delegado aporta al fortalecimiento de los valores institucionales, con el fin de llegar a ser la mejor cooperativa para el mundo.

## Bonos de Vivienda

Como entidad autorizada para el trámite de bonos de vivienda ante el Banco Hipotecario de la Vivienda (Banhvi), durante este periodo se emitieron:

**539 CASOS**

**¢3.655** MILLONES

**123.96%**
DEL MONTO TOTAL ASIGNADO

## Proceso de Rendición de Cuentas con los delegados

Se realizaron 17 actividades a nivel nacional. Entre ellas, siete tertulias informativas, espacios donde la Gerencia General y los delegados compartieron información del avance de la Cooperativa, así como los resultados financieros del año anterior.

Previo a la celebración de la Asamblea General, se efectuaron nueve preasambleas en las que se discutieron temas relacionados con los informes de gestión.

En la Asamblea General de los Delegados, se aprovechó la presencia de los más de 545 delegados para celebrar el 60 Aniversario y, de esta forma, hacer un uso adecuado de los recursos de la Cooperativa en una doble celebración.

Asamblea General de Delegados No. 79

COOPESERVIDORES

**Informe de Actividades con Personas Delegadas**

| Tipo de Actividades | Número de Actividades | Número de Participantes | Monto Invertido (millones) | Número de Horas |
|---|---|---|---|---|
| Tertulias | 7 | 277 | ¢11 | 56 |
| Preasambleas | 9 | 440 | ¢39 | 36 |
| Asamblea General | 1 | 545 | ¢255 | 9 |
| Totales | 17 | 1.262 | ¢305 | 101 |

Fuente: Elaboración propia, COOPESERVIDORES

## Campañas Sociales

Recolección de cuadernos en el parque de Ciudad Quesada, San Carlos

"Reviví tus cuadernos" es una iniciativa que busca recolectar cuadernos y libros viejos para reciclarlos y, de esta manera, darles una disposición adecuada. A cambio, la Cooperativa dona 10 000 cuadernos nuevos a escuelas en riesgo social identificadas por el Ministerio de Educación Pública (MEP).

Gracias al gran esfuerzo y apoyo de colaboradores, asociados y público general, este año se superaron todos los récords de la campaña "Reviví tus cuadernos". Se logró sobrepasar la meta por más del doble de cuadernos planteados inicialmente. En conjunto, en las cuatro ediciones anteriores, se habían recolectado 28.000 cuadernos, lo que demuestra el éxito de esta edición.

# REVIVÍ TUS Cuadernos

**META 2017** ➡ **24.000 unidades**

**RESULTADO OBTENIDO:**

# 58.217*

## ¡Cuadernos y libros recolectados!

EQUIVALE A:

**11.317.384** litros de agua ⬅ **58.217** cuadernos ➡ **34.930** kilogramos de papel

**Para producir** 1kg de papel se necesitan 324 l de agua

**Para producir** 1 tonelada de papel se necesitan 17 árboles

Durante el mes de febrero del 2018, se entregarán los **10.000 cuadernos nuevos** a cerca de 2.500 niños afectados por la tormenta Nate.

## ESCUELAS BENEFICIADAS

- Boca Guarumal
- Valle del Diquis
- Lagarto
- Liceo Yimba Cajc
- Paso Real
- Finca 10
- Finca12
- Finca 6-11
- Finca 2-4
- Finca 3
- Finca 5
- Finca 7
- Finca 8

COOPESERVIDORES

## Campaña: Donación de Sangre

Se realizaron dos nuevas ediciones (23 y 24) de la campaña de donación de sangre.

Se usó el lema "Sacá el héroe que hay en vos" y las actividades se llevaron a cabo en conjunto con el Banco Nacional de Sangre.

**157** colaboradores

**628** personas beneficiadas

**Por cada donación, se pueden salvar 4 vidas**

## Campaña: Gente Ayudando Gente

En el mes de octubre, las fuertes lluvias que afectaron al país previo a la tormenta Nate perjudicaron en gran forma a familias en riesgo social ubicadas en la zona aledaña a las Oficinas Centrales de la Cooperativa.

Los colaboradores de COOPESERVIDORES apoyaron a estas familias con víveres, los cuales fueron entregados en conjunto con la Municipalidad de San José y la Defensoría de los Habitantes.

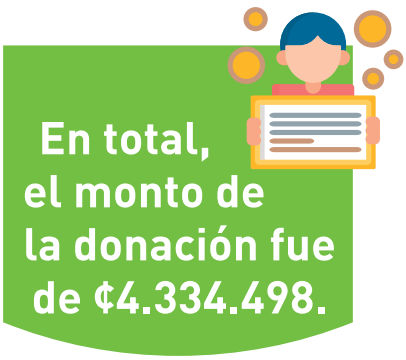
MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ

La Defensoría de los Habitantes

## Campaña: Un país ayudando gente

Debido a la magnitud de la emergencia de la tormenta Nate, COOPESERVIDORES fue más allá y activó la campaña "Un país ayudando gente". De esta forma, realizó un llamado a sus asociados, colaboradores y público en general.

Fruto de este esfuerzo, se logró recolectar la suma de **¢2.167.249**, monto que fue duplicado por la Cooperativa y entregado a la Comisión Nacional de Emergencias.




## Servicios Solidarios

Se otorgaron **más de ¢923 MILLONES** a ayudas de bienestar social, distribuidas **entre 2.372 asociados.**

**Se atendieron**

**1.471 AYUDAS**

por hechos como catástrofe natural, enfermedad, robo o situación económica difícil. Para esto, se entregaron **se entregaron ¢146 millones.**

**628 AYUDAS**

económicas estudiantiles para hijos de los asociados.

**En total el monto otorgado fue ¢78 millones.**

El detalle se muestra a continuación:

## SERVICIOS SOLIDARIOS 2017

| Detalle | Beneficiarios 2017 | Pagado millones 2017 |
|---|---|---|
| Ayudas de bienestar social | 1.471 | 146 |
| Mutualidades | 104 | 467 |
| Adelantos del fondo de mutualidad | 169 | 232 |
| Ayudas económicas estudiantiles | 628 | 78 |
| **TOTAL** | **2.372** | **923** |

Fuente: Elaboración propia, COOPESERVIDORES

## Programa de Voluntariado 2017

**28** voluntariados

**1.012** horas

**364** colaboradores participantes

**1.006** personas beneficiadas

Algunos de los voluntariados realizados fueron: charlas en escuelas, talleres de reciclaje en el Hospital de Niños, siembras de árboles y visitas a hogares para adultos mayores, centros de rescate animal y al Hogar Posada de Belén.

# Actividades de Voluntariado

## ACTIVIDADES SOCIALES Y AMBIENTALES DE VOLUNTARIADO

### Donación de sangre

**628** Beneficiados
**157** Voluntarios
**314** Horas de Voluntariado

### Apoyo Hogar de Adultos Mayores

**18** Beneficiados
**19** Voluntarios
**76** Horas de Voluntariado

### Apoyo Cruz Roja Tormenta Nate

**44** Horas de Voluntariado
**11** Voluntarios

### Actividad Socioambiental Hospital Nacional de Niños

**30** Beneficiados
**22** Voluntarios
**44** Horas de Voluntariado

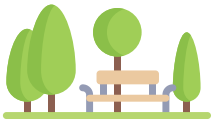
### Limpieza de senderos Parque Braulio Carrillo

**96** Horas de Voluntariado
**24** Voluntarios

### Voluntariado Feria Ambiental

**31 mil*** Visitantes
**11** Voluntarios
**44** Horas de Voluntariado

*Según reporte de Minae en carta de agradecimiento.



### Voluntariado Parque La Libertad

**64** Horas de Voluntariado
**16** Voluntarios

### Voluntariado social sucursal Limón

**300** Niños Beneficiados
**4** Voluntarios
**24** Horas de Voluntariado

### Voluntariado Recolección de Residuos Sucursales

**185** Kilogramos
**52** Voluntarios
**154** Horas de Voluntariado

---

### Campaña alianza limpieza Isla San Lucas, Sucursal Puntarenas

**536** Kilogramos de Residuos
**3** Voluntarios
**18** Horas de Voluntariado

* Actividad realizada con diferentes organizaciones

### Voluntariado Hogar Posada de Belén

**65** Niñas Beneficiadas
**10** Voluntarios
**20** Horas de Voluntariado

### Otros Voluntariados

Banco de Alimentos, Rescate Animal, siembra de árboles

**114** Voluntarios
**35** Horas de Voluntariado

Voluntariado Hospital Nacional de Niños

Voluntariado Parque Nacional Braulio Carrillo

## Club Dorado

Se realizaron actividades formativas, culturales y recreativas a nivel nacional dirigidas a personas adultas mayores.

Este programa busca fortalecer el vínculo entre la Cooperativa y los adultos mayores que forman parte de esta organización, por medio de charlas, caminatas y otras actividades.

### CLUB DORADO AÑO 2017

**763** personas adultas mayores

**32** actividades

**97** horas invertidas

**¢14.8 millones** monto invertido

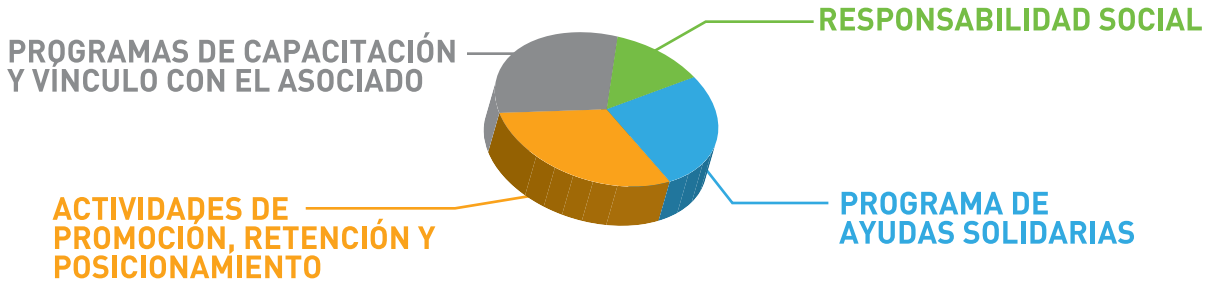
Fuente: Elaboración propia, COOPESERVIDORES

El Club Dorado en Nicoya

Baile del Club Dorado

## Reservas de Educación y Bienestar Social

Durante el periodo 2017, las reservas de Educación y Bienestar Social fueron invertidas en el Programa de Responsabilidad Social (13%), el Programa de Ayudas Solidarias (26%), Actividades de promoción y posicionamiento (30%) y en los Programas de Capacitación y Vínculo con el Asociado (31%). Esto para un total de 957 millones de colones destinados a dichos fines.




Fuente: Elaboración propia, COOPESERVIDORES

# Eje Social Interno

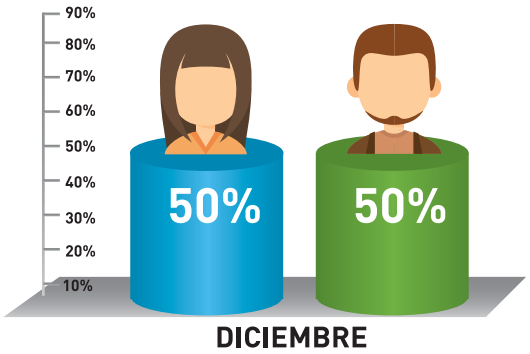
Día a día, cada uno de los colaboradores trabaja para construir la mejor cooperativa para el mundo y, por ende, juega un papel fundamental en la materialización de esta meta en una realidad.

**A diciembre del 2017, 680 colaboradores trabajaron por cumplir los retos de la Cooperativa.**

## Indicadores internos de gestión humana

La Cooperativa trabajó en la efectividad de procesos claves como reclutamiento y selección, capacitaciones y accidentabilidad, con los cuales se logró un incremento en su efectividad de 7,76 puntos porcentuales con respecto al 2016.

### DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO




Fuente: Elaboración propia, COOPESERVIDORES

## Clima laboral

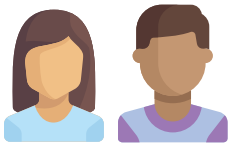
Los colaboradores participaron en diferentes actividades para fortalecer y construir un clima laboral que conduzca al cumplimiento de las metas de la Cooperativa.

La encuesta sobre el clima laboral realizada a 601 colaboradores evidenció que el factor más fuerte dentro de la organización es el de "Orgullo de Pertenencia". En total, se realizaron:

**59** SESIONES DE CONSTRUCCIÓN DE PLANES DE CLIMA

**54** SESIONES DE TEAM BUILDING "CONOCIMIENTO DE EQUIPO"

**3** SESIONES UNO A UNO



**12** SESIONES DE INTERACCIÓN Y DESARROLLO

## Desarrollo del programa Bienestar 3.0

El programa Bienestar 3.0 se enfocó en tres ejes: Sentir, Pensar y Estar bien.

Se realizaron actividades cuyo fin era promover el bienestar integral de los colaboradores. Este tipo de actividades impactan positivamente el clima organizacional y permiten potenciar las habilidades blandas de los colaboradores, en aras de mejorar el servicio brindado a las personas asociadas, así como la productividad.

**ACTIVIDADES CULTURALES**

**ACTIVIDADES DEPORTIVAS**

**CHARLAS DE VALORES**

## Promoción de la Salud para los colaboradores

Para velar por la salud de los colaboradores, se realizó la CS Feria "Salud integral al alcance de todos", en la que se ofrecieron descuentos para que los colaboradores pudieran adquerir servicios médicos a un precio competitivo. En esta feria participaron:

**82 COLABORADORES EN ULTRASONIDO**

**64 COLABORADORES EN OFTAMOLOGÍA**

**52 COLABORADORES EN AUDIOMETRÍAS**

**74 COLABORADORES EN FISIOTERAPIA**

**27 COLABORADORES CON EXÁMENES DE LABORATORIO**

**59 COLABORADORES CON CONSULTA ODONTOLÓGICA**

**44 PARTICIPANTES EN CHARLAS DE SALUD**

Durante el año, en total se realizaron **1.552 consultas médicas.** Además, el médico de empresa llevó a cabo visitas de control en todas las sucursales de COOPESERVIDORES.

## Desarrollo de nuestros colaboradores

Como parte del crecimiento y desarrollo de los colaboradores, se realizaron programas y sesiones de capacitación bajo diferentes modalidades, enfocadas en fortalecer las competencias de los colaboradores con miras a alcanzar los objetivos institucionales:

**101** Personas participaron en diversas actividades de formación en la escuela de negocios.

**17** Colaboradores fortalecieron sus habilidades de liderazgo con formaciones y *coaching*.

**12** Cursos durante el año estuvieron activos en la plataforma virtual:

- **Visión Digital y Economía**
- **Kit de herramientas del cambio**
- **CRM**
- **Cliente Digital**
- **Apetito de Riesgo**
- **Refrescamiento e inducción de Ley 8204**
- **Manual de Conducta**
- **Hostigamiento Sexual y Acoso Laboral**
- **Seguridad Informática y Gestión de Riesgos**

**106** Nuevos colaboradores participaron en ocho sesiones de inducción a la cooperativa.

**29 453** Horas invertidas en formación de los colaboradores durante el 2017.

## Acercamiento a la gente y nuevas oportunidades

PRACTICANTES UNIVERSITARIOS

PRACTICANTES, DE COLEGIOS TÉCNICOS

Durante el 2017, se contó con siete practicantes universitarios y cuatro practicantes de colegios técnicos, como parte de los espacios que abre la Cooperativa para la formación y el desarrollo de nuevos talentos.

También, se realizó el lanzamiento del portal de empleo www.empleo.cs.fi.cr, el cual tiene como objetivo encontrar nuevo talento humano capacitado. Esta página obtuvo más de 1.600 visitas.

# EJE AMBIENTAL

Como una cooperativa comprometida con el ambiente, en el 2017 COOPESERVIDORES continuó con una serie de acciones integrales para asumir con responsabilidad su huella en el medio ambiente y reducir su impacto en el consumo de agua, energía, generación de residuos y la emisión de gases de efecto invernadero.

## Bandera Azul Ecológica: Categoría Cambio Climático

Bandera Azul Ecológica es un programa ambiental nacional que reconoce los esfuerzos dirigidos a la protección de recursos naturales y las acciones implementadas para enfrentar el cambio climático y mitigar el impacto ecológico, midiendo los parámetros del consumo eléctrico y de agua, así como la adaptación al cambio climático.

En este año, COOPESERVIDORES participó por 5$^{to}$ año consecutivo en la Categoría de Cambio Climático al presentar los informes de 29 sucursales. Estos documentos reflejan las medidas institucionales aplicadas para calcular, controlar, reducir y mitigar los impactos en cada uno de los parámetros.

Bandera Azul Ecológica
COSTA RICA

- El Comité Técnico Nacional de Bandera Azul otorgó a la organización el galardón en todos los informes presentados.
- Concedió cinco estrellas para la Sede Central. La cantidad de estrellas premia medidas extra, como la difusión del programa y poseer el Certificado Carbono Neutro.
- Seis sucursales obtuvieron una estrella verde por la participación exitosa de sus colaboradores en la categoría nacional de Hogares Sostenibles.

Entrega de Bandera Azul Ecológica a los jefes de sucursal

# Bandera Azul Ecológica: Categoría Hogares Sostenibles

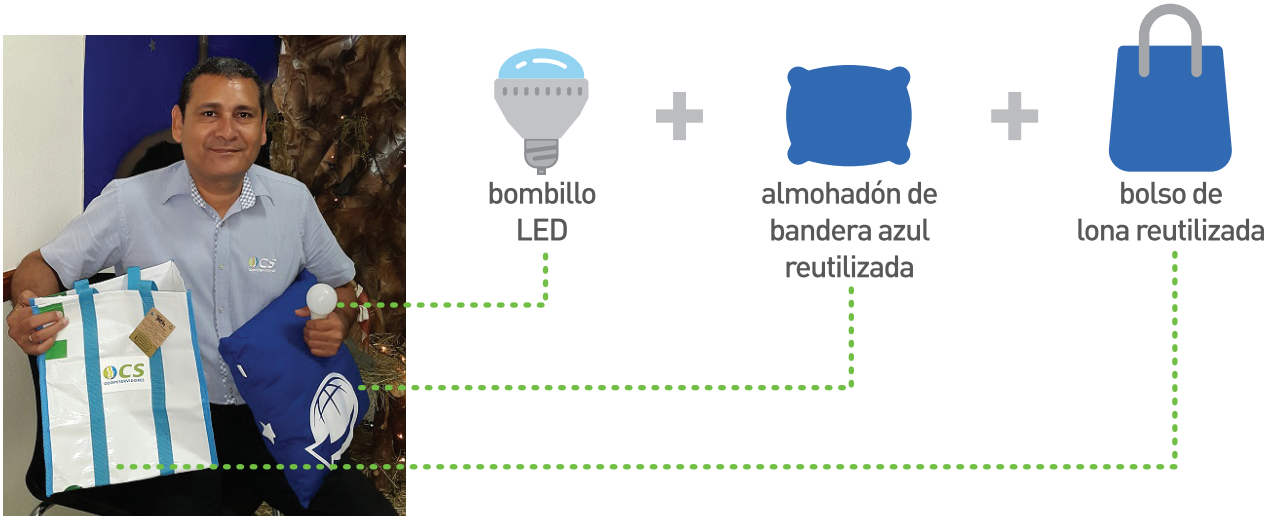
En el 2017, 12 colaboradores de seis sedes obtuvieron el galardón Bandera Azul en la categoría de Hogares Sostenibles por sus acciones desarrollados durante el periodo 2016. Dicha categoría evalúa el compromiso por reducir el impacto ambiental mediante acciones realizadas en sus hogares.

Este año, 20 colaboradores optaron por el reconocimiento y estos hogares se incluyeron en el reporte presentado en febrero del 2018.

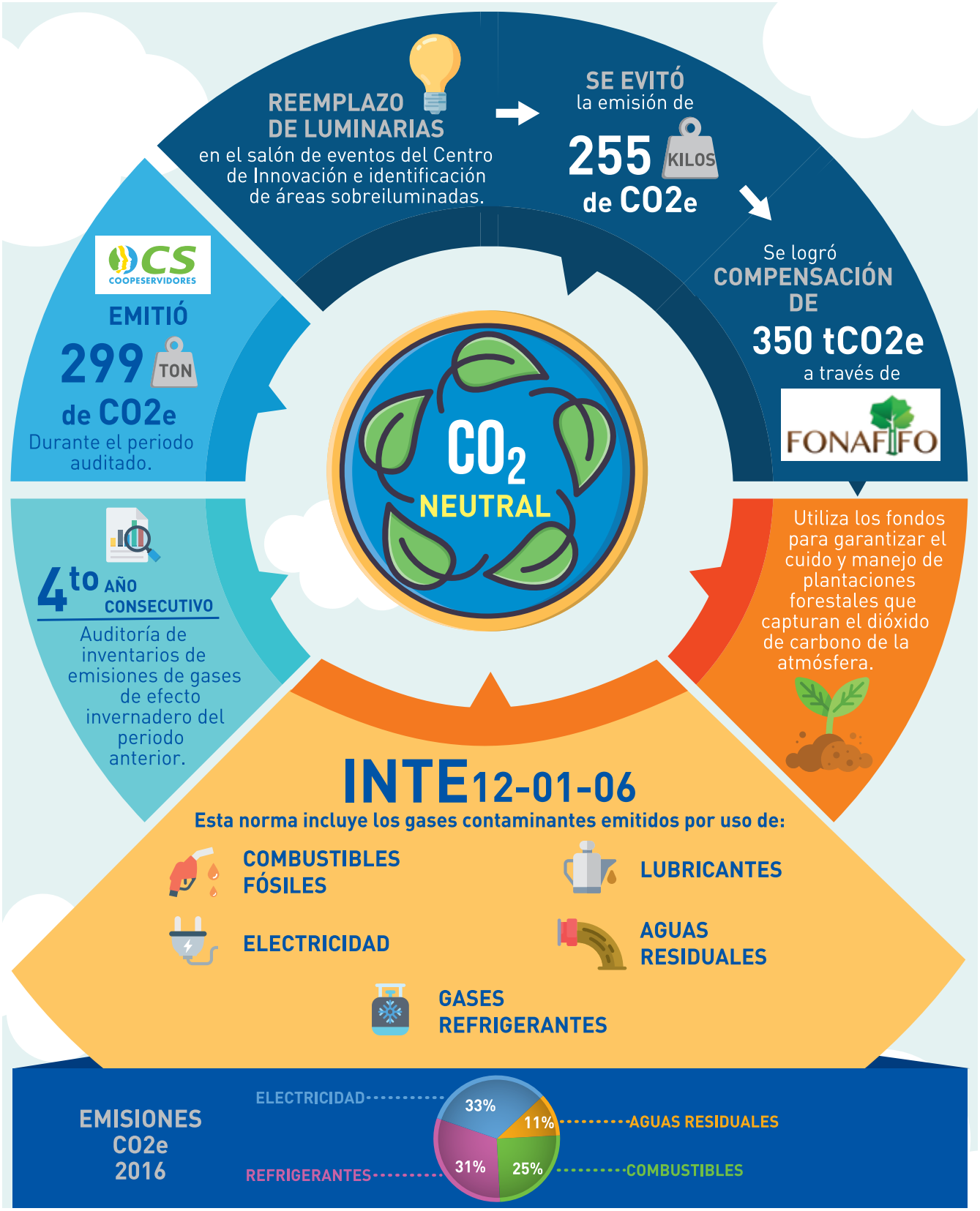
La Cooperativa apoyó a los colaboradores en el proceso de participar en el programa Bandera Azul, ya que les dio seguimiento y asistencia para generar sus informes y les entregó un kit ambiental para apoyar sus esfuerzos.

Este kit incluye: un bolso de lona reutilizada, un almohadón de una bandera azul reutilizada y un bombillo LED para uso en sus hogares.

KIT AMBIENTAL



# Certificación Carbono Neutral

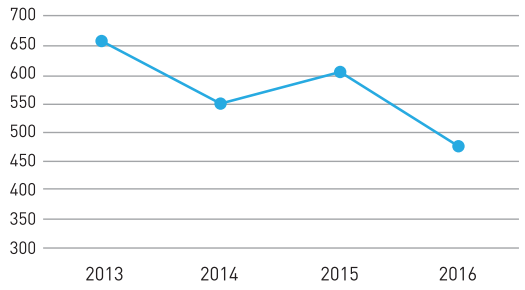


Al observar los cuatro años de inventarios de emisiones de gases, cabe destacar que la Cooperativa presentó tendencias alentadoras a la baja. El siguiente cuadro muestra las emisiones al 2016, debido a que en el 2017 se auditaron los datos del período anterior. Los registros de este año se presentarán en el informe del 2018.

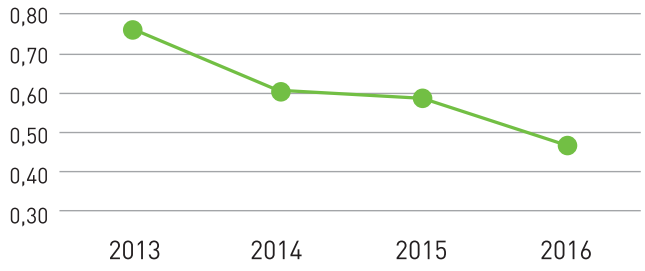
| Emisiones de CO2e (en Kilogramos) | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|
| Totales | 308.420 | 296.070 | 348.245 | 299.416 |
| Por colaborador | 659,02 | 551,24 | 605,12 | 475,41 |
| Por millón de activo total | 0,763 | 0,609 | 0,592 | 0,470 |

Fuente: Elaboración propia, COOPESERVIDORES.

EMISIONES POR COLABORADOR
(en Kilogramos)




EMISIONES POR MILLÓN DE ACTIVO TOTAL
(en Kilogramos)




## Campañas Ambientales

### Feria del Día Mundial del Medio Ambiente (Minae)

Patrocinio de la actividad

Stand con consejos ambientales y dinámicas educativas

**18 mil** visitantes en el stand

Rifa de bicicleta eléctrica

al anotarse en el compromiso ambiental

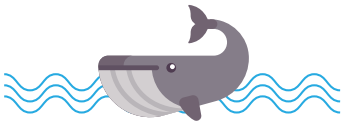
**860** participantes en la rifa

**+de 600** niños se unieron al escuadrón "Anti-pajillas" y "Anti-bolsas"

SOMOS GENTE AYUDANDO GENTE.

## Otras Ferias

La Cooperativa realizó esfuerzos para posicionar el tema de sostenibilidad ambiental en distintas actividades en todo el territorio nacional, entre ellas:



**Stand en la Feria del Día Mundial de los Océanos**

en el Parque Marino de Puntarenas

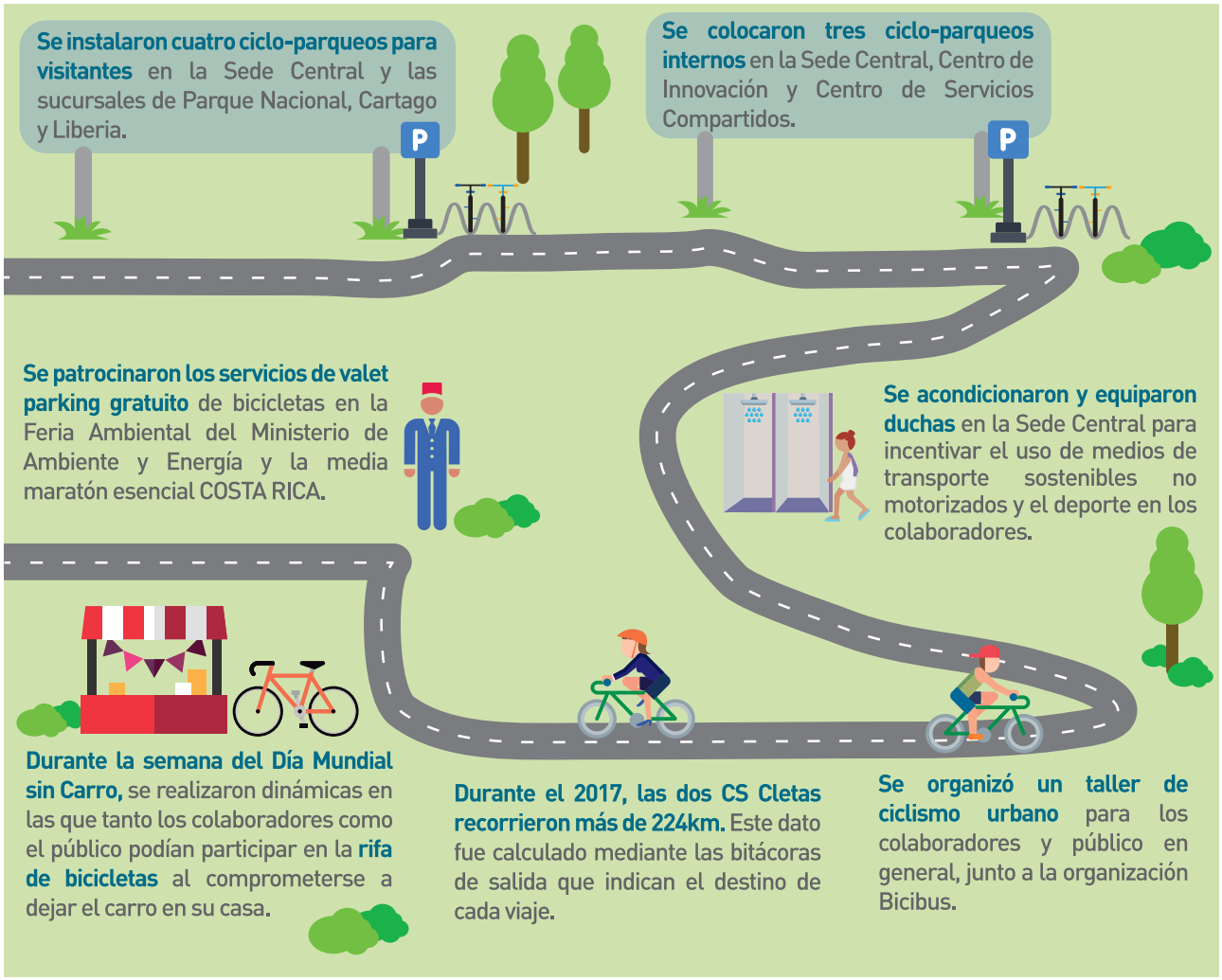
**Stand en la Feria del Día de los Parques Nacionales del SINAC**

en Puerto Jiménez

**Stand en el Simposio Laudato Si**

El Cuidado de la Casa Común, una Conversión Necesaria a la Ecología Humana

## Ciclo Inclusividad



# Gestión de Residuos

## RESIDUOS RECICLABLES RECUPERADOS EN EL AÑO

| | |
|---|---|
| Plástico | 1.030,4 Kg |
| Tetrapack | 434,3 Kg |
| Aluminio | 961,2 Kg |
| Cartón | 2 .618,7 Kg |
| Papel | 10.145,4 Kg |
| Vidrio | 91,1 Kg |

## COMO PARTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Se cuenta con estaciones de reciclaje en todas las sedes.

Se realizan esfuerzos para reducir la generación de residuos ordinarios y mejorar la recuperación de reciclables.

Se gestionan adecuadamente los residuos electrónicos.

Con las Banderas Azules obtenidas por las sucursales en años anteriores, se confeccionaron

**50**

almohadones promocionales

Portadocumentos hechos con lonas reutilizadas

## Reutilización de uniformes

Mediante el programa de recuperación, reparación y reutilización de uniformes, la organización se asegura de que sus uniformes no terminen en botaderos.

Se donaron más de **70kg** de prendas en buen estado al Banco de Alimentos.

Se gestionaron **1.260kg** de prendas mediante un proceso que aprovecha la energía generada al incinerarlas.

Se incorporaron criterios ambientales al diseño de los uniformes de la organización, con el objetivo de aumentar el porcentaje de recuperación en el 2018.

Revisión de uniformes usados previo a la donación

# Impacto Ambiental

## Consumo eléctrico en kilowatts hora

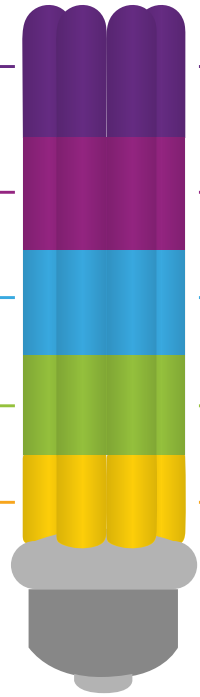
A pesar del aumento en el consumo total, se logró

**UNA REDUCCIÓN DEL**

**3,45%**

**en el consumo eléctrico**

por colaborador en el año 2017, en comparación con el 2016.



| AÑO | CONSUMO EN kWh |
|---|---|
| 2017 | 1.697.748 |
| 2016 | 1.672.256 |
| 2015 | 1.528.943 |
| 2014 | 1.460.896 |
| 2013 | 1.285.422 |

Fuente: Elaboración propia, COOPESERVIDORES

EL CONSUMO EN 2017 AUMENTÓ

**25.492 kWh**

DEBIDO A

**INCREMENTO EN EL NÚMERO DE COLABORADORES**

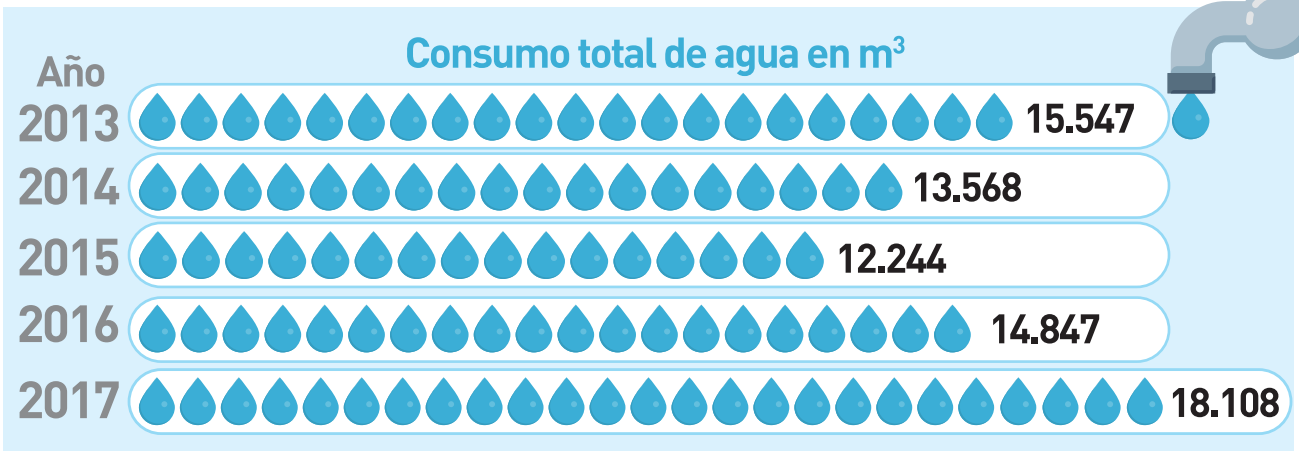
**629** en 2016 → **662*** en 2017

*Promedio de los colaboradores mensuales en la organización.

**APERTURA DE DOS NUEVAS SEDES**

1. Contact Center con 2.002m² de área (a mediados del 2016).
2. Centro de Servicios Compartidos con 1.380m² (a mediados del 2017).

## Consumo de agua



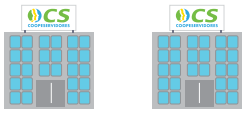

Fuente: Elaboración propia, COOPESERVIDORES

**3.261 m3**
MÁS EN 2017

=

MÁS COLABORADORES

+

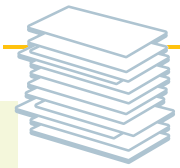


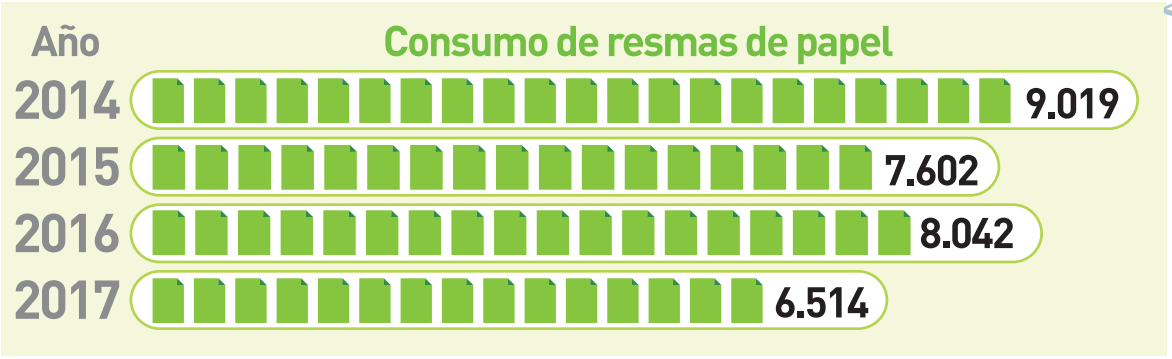
DOS INSTALACIONES NUEVAS

A pesar del aumento en el consumo total, se mantuvo una reducción del 17,7% en consumo de agua por colaborador entre 2013 y 2017.

**17,7%**

## Consumo de resmas de papel por colaborador






Fuente: Elaboración propia, COOPESERVIDORES

**1.528 resmas**
MENOS QUE EN 2016

=

**¢3.331.000**
APROXIMADO DE AHORRO

Estas acciones realizadas durante el 2017 han permitido una reducción del impacto ambiental que genera la Cooperativa y demuestran su compromiso con los programas y proyectos ambientales para promover buenas prácticas de responsabilidad social y sostenibilidad.

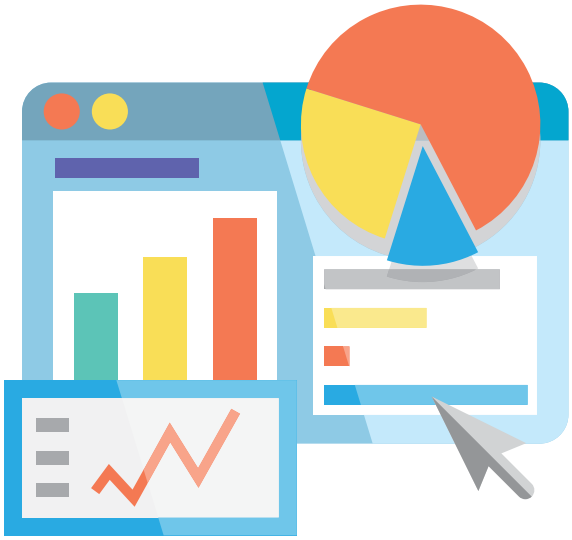


COOPESERVIDORES

# GOBIERNO, RIESGOS Y CUMPLIMIENTO

# GOBIERNO, RIESGOS Y CUMPLIMIENTO

La gestión prudente de los riesgos es una actividad diaria que tiene como objetivo lograr un marco que equilibre la consecución de las metas de rentabilidad, según el Apetito de Riesgo definido por el Consejo de Administración, mediante un modelo que establece las condiciones para el diseño de los productos y servicios ofertados. Además, permite crecer con calidad y de forma ordenada, sin dejar de lado la competitividad esperada en el sector en que se desempeña la Cooperativa. Por ello, con base en los mejores estándares y marcos internacionalmente establecidos, la entidad decidió adoptar esta práctica en la Gestión Integral de sus Riesgos.



Como uno de los avances importantes alcanzados por la Cooperativa en materia de administración de riesgos, cabe destacar el paso dado en el fortalecimiento de la cultura de la gestión basada en riesgos. En este sentido, diferentes áreas de la Cooperativa pusieron en práctica la gestión de sus riesgos, por lo cual establecieron y declararon su nivel de apetito, y definieron indicadores claves de riesgos (KRIs) para el monitoreo del cumplimiento del apetito declarado. Igualmente, iniciaron un proceso de comunicación y rendición de cuentas sobre el estado de estos indicadores a las diferentes partes interesadas de la Cooperativa, tales como los cuerpos directivos, en cumplimiento con lo establecido por las mejores prácticas internacionales en temas de gestión de riesgos.

A continuación, se brinda un resumen de las acciones y resultados más relevantes obtenidos durante el 2017 por tipo de riesgo.

De forma mensual, se monitorearon los indicadores principales de morosidad, cobertura, recuperación y pérdida.

Asimismo, la gestión de riesgo dio seguimiento a los sectores con mayor exposición al incumplimiento de pago y realizó análisis de criterios para determinar el estado de los créditos otorgados por cada sucursal.

Se emplearon modelos que permitieron estimar con un razonable grado de certeza el comportamiento de las siguientes variables:

1. Probabilidad de pago de la cartera total.
2. Probabilidad de pago de las líneas de crédito con mayor concentración.
3. Morosidad (total, mayor a 90 días y pérdida esperada).
4. Definición y seguimiento de los Indicadores Claves de Riesgo (KRIs) establecidos por el área de Crédito y Operaciones.
5. Morosidad y comportamiento de la probabilidad de pago de las operaciones que corresponden a tarjetas de crédito y Banca para el Desarrollo.
6. Nuevas colocaciones y operaciones canceladas para el mes.
7. Comparativo de COOPESERVIDORES versus el resto del Sector Financiero, en mora total y mora > 90.

Además, se veló por el cumplimiento de las normas aplicables emitidas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef).

Con el fin de apoyar la toma de decisiones, mediante la generación de información oportuna, se inició un proceso de automatización de indicadores de riesgo de crédito. Con esto, se agilizó la disponibilidad de datos para los análisis que internamente se requieran y, por tanto, para la generación de acciones y respuestas con mayor proactividad. Asimismo, se concluyó la definición de un modelo de *scoring* crediticio para las operaciones de consumo.

Por último, se inició con el proceso de implementación de dicho *scoring* crediticio, el cual brindará mayor agilidad en el análisis de nuevos créditos por otorgar. Igualmente, el modelo permitirá prospectivamente identificar aquellos eventuales deudores que puedan incurrir en impago en un momento determinado, por lo que se espera consolidar una colocación de mejor calidad.

## Riesgo de mercado

Se realizaron informes mensuales de concentración de carteras de activos y pasivos, así como de riesgo de mercado: posición en moneda extranjera, volatilidad del tipo de cambio, patrimonio en riesgo, variación en el tipo de cambio y tasas de interés del mercado. Además, se evaluaron diferentes escenarios para sus respectivas pruebas de estrés.

Como parte de estas labores, se efectuó un seguimiento trimestral a los indicadores de la Sugef en la ficha CAMELS (Capital, Activos, Manejo gerencial, Estado de utilidades y Liquidez), lo que permitió comparar los resultados de la Cooperativa –calificación cualitativa obtenida y suficiencia patrimonial– con los diferentes sectores financieros, para identificar oportunidades de mejora.

Adicionalmente, y como parte del seguimiento del cumplimiento del Apetito de Riesgo definido por la Cooperativa en el 2017, se inició la monitorización de los indicadores claves de riesgo (KRIs) establecidos para el riesgo de mercado. Esto tuvo como objetivo identificar, oportunamente, posibles desviaciones de los indicadores en relación con los límites planteados, en aras de generar, proactivamente, acciones correctivas que permitan mantener el perfil de riesgos de la Cooperativa dentro del apetito declarado.

Por último, se iniciaron las actividades necesarias para implementar todos los requerimientos normativos establecidos en el reglamento sobre la administración del riesgo de mercado, de tasas de interés y de tipos de cambio (Sugef 23-17), cuyo transitorio para implementación vence en julio del 2018.

## Riesgo de liquidez y concentración

Se realizaron informes mensuales de los riesgos de liquidez y concentración. En estos documentos, se incluyeron análisis detallados de diferentes tópicos relacionadas con la gestión de estos riesgos, tales como los recursos, los activos y la cobertura de liquidez de la Cooperativa, tanto a nivel interno como los solicitados por la Sugef. Además, se efectuaron pruebas de estrés al formular diversos escenarios con el objetivo de determinar la capacidad de la Cooperativa de operar bajo situaciones adversas de mercado.

Paralelamente, se brindó capacitación y seguimiento a diferentes áreas para el establecimiento e implementación de los indicadores claves de riesgo (KRIs). En el tercer trimestre del año, se inició un proceso de seguimiento y comunicación de dichos indicadores, con el fin de generar acciones oportunas que permitan mantener el perfil de riesgo de liquidez y concentración de la Cooperativa dentro del nivel de apetito declarado.

Asimismo, se inició la implementación de la estrategia de liquidez en concordancia con lo establecido por el ente regulador, que permitirá mantener una gestión oportuna y prospectiva, incluso, del riesgo de incumplir el pago de las obligaciones de corto y largo plazo de la Cooperativa.

## Riesgo operacional

El riesgo operacional es el riesgo de sufrir pérdidas económicas, o bien debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos, o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y el riesgo de tecnologías de información, pero excluye el riesgo estratégico y el de reputación.

El riesgo operacional puede resultar en pérdidas financieras, sanciones de autoridades reguladoras o daños a la reputación de la Cooperativa. Por ende, la Gerencia de Riesgos lo coordina y las áreas operativas lo gestionan eficazmente, con el fin de salvaguardar los activos de la empresa y preservar el valor de la entidad para los asociados.

Para la gestión de los riesgos operacionales de COOPESERVIDORES, el proceso está basado en los estándares internacionales ISO 31000, COSO ERM y Basilea I-II-III, así como en la normativa local, a saber, el acuerdo Sugef 18-16 titulado “Reglamento sobre Riesgo Operativo y sus Lineamientos Generales”.

Sobre este último, en 2017 se lograron importantes avances en cuanto a su implementación, con el fin de reafirmar el lineamiento normativo, punto fundamental de los objetivos estratégicos que la Cooperativa persigue.

Adicionalmente, la Cooperativa cuenta con una estructura organizativa, basada en las tres líneas de defensa, a través de la cual el riesgo operativo se supervisa eficazmente y se administra de acuerdo con una declaración de apetito al riesgo establecida, que incluye los siguientes aspectos:

El **Consejo de Administración** es responsable de un firme gobierno interno y de aprobar las Políticas de Gestión de Riesgo, dentro de las cuales se encuentra considerado el riesgo operacional de la Cooperativa.

El **Comité de Riesgos** está compuesto por un grupo de profesionales, cuya amplia experiencia en el sector financiero garantiza una visión robusta sobre las potenciales vulnerabilidades a las que está expuesta la entidad.

**Áreas operativas** con responsabilidad directa sobre la gestión de los potenciales eventos de riesgo operacional que les afectan en el ejercicio diario de sus funciones.

Un **área de auditoría interna** independiente responsable de verificar que se identifiquen y evalúen los riesgos relevantes para la institución, así como de efectuar pruebas de los controles para garantizar que el nivel general de riesgo operacional sea acorde al perfil definido por la Alta Administración.

Como un complemento a la gestión periódica del riesgo operacional, COOPESERVIDORES se ocupa de que cada nueva solución que ofrece para satisfacer las necesidades de sus asociados, cumpla oportunamente con la normativa de gestión de riesgos vigente. Por ello, durante del 2017, se evaluaron los potenciales riesgos operacionales que cada nuevo producto o sistema le podría generar a la Cooperativa y, por ende, al patrimonio de los asociados, con el fin de asegurar que, una vez que estos sean comercializados, dichos riesgos se encuentren debidamente mitigados.

Por otra parte, la cultura es un elemento de suma importancia en la organización. Por ello, en el 2017, se logró una cobertura del 100% de los colaboradores mediante la utilización de capacitaciones virtuales, cuyo fin fue profundizar el conocimiento sobre los principios que orientan la gestión de riesgo operacional.

## Riesgo ambiental

Para el 2017, las áreas de Gestión de Riesgos; Relaciones Corporativas y Sostenibilidad; y Crédito trabajaron de forma coordinada para diseñar y formalizar una herramienta cuyo fin principal es evaluar el destino de aquellos créditos que sean gestionados para financiar proyectos; específicamente, el cumplimiento de diferentes requisitos socioambientales que permitan gestionar de forma preventiva los impactos negativos. Lo anterior permitirá contar con un nivel razonable de certeza de que los recursos prestados para emprendimientos no van a ser utilizados en actividades que lesionen al medio ambiente y, así, lograr un aporte importante para las generaciones futuras.

## Riesgo reputacional

Proteger la reputación de la Cooperativa, así como la de sus asociados, es una labor constante en COOPESERVIDORES.

Por esta razón, el 2017 fue un año importante para la consolidación de la gestión de este tipo de riesgo en la Cooperativa. Se llevaron a cabo actividades como la actualización de la Política de Gestión del Riesgo Reputacional y el mapeo de todos aquellos eventos potenciales cuya materialización puede tener impacto directo sobre la percepción que las partes interesadas (asociados, proveedores, prensa, comunidad, reguladores, entre otros) tienen acerca de la forma en que la Cooperativa realiza sus negocios.

## Riesgo legal

El riesgo legal es la posibilidad de pérdidas económicas debido a tres causas principales.

En primer lugar, la inobservancia o aplicación incorrecta de disposiciones legales, normativas y/o instrucciones emanadas de los organismos de control.

En segundo lugar, las consecuencias de resoluciones judiciales, extrajudiciales o administrativas adversas.

En tercer lugar, la falta de claridad o la redacción deficiente en los textos contractuales, lo cual puede afectar la formalización o ejecución de actos, contratos o transacciones.

En 2017, COOPESERVIDORES consolidó el esquema de seguimiento legal con que cuenta la organización, lo que permitió ejercer, siempre con la oportuna asesoría profesional especializada en esta materia, un adecuado control sobre aquellos asuntos que pudiesen desencadenar algún tipo de litigio o que tengan un impacto económico negativo para la entidad.

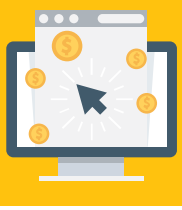
## Riesgo de legitimación de capitales y antifinanciamiento al terrorismo

Se fortaleció el sistema de monitoreo y alertas que utiliza la Oficialía de Cumplimiento, para obtener las categorías de riesgo de legitimación de cada asociado. La gestión analítica y preventiva que se desarrolla una vez creadas dichas categorías permitió obtener un mayor conocimiento de las actividades generadoras de los recursos que nuestra base social, mediante la aplicación de debidas diligencias reforzadas.

La revisión y análisis de las alertas permitió obtener patrones, tipologías o comportamientos atípicos que puedan ser atendidos de manera oportuna para generar las políticas, procedimientos y lineamientos necesarios para prevenir actividades ilícitas, como lo requiere la ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drigas de Uso no Autorizado, Legitimación de Capitales y Actividades Conexas, o Ley N0.8240, su reforma con la Ley de Fortalecimiento de la Legislación Anti-Terrorismo y Demás Normativas Conexas o Ley No.8719.

El seguimiento de las operaciones atípicas y de las operaciones consideradas como sospechosas son parte de las tareas fundamentales que se desarrollan y que buscan siempre velar por los intereses de los asociados y la inversión más importante que realizan con nosotros, su confianza.

## Riesgo de Tecnología de la Información



Se define como la posibilidad de pérdidas financieras o afectaciones derivadas de un evento relacionado con el acceso o uso de la tecnología. Esta situación puede afectar el desarrollo de los procesos de negocio y la gestión de riesgos de la entidad, al atentar contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad, eficiencia, confiabilidad y oportunidad de la información.

El proceso para la gestión del riesgo de Tecnologías de Información (TI) en la Cooperativa se adscribe al cumplimiento de las técnicas descritas en la reglamentación contenida en los acuerdos Sugef 14-17 y Sugef 18-16. También, tiene como marco de referencias distintas normas internacionales, como COBIT 5, ISO 27001 e ISO 31000, cuyas mejores prácticas fundamentan las políticas y procedimientos del proceso.

Por ello, de acuerdo con la normativa Sugef 14-17, se identificaron los riesgos para todos los aspectos de gestión que indica dicha legislación. Como un primer ciclo de evaluación de cada uno de estos puntos, se tuvo como resultado un análisis de probabilidad e impacto y una priorización sobre la cual se definieron planes de mitigación.

Además, se inició con la automatización de la gestión del proceso de riesgos de TI mediante la adquisición de una solución tecnológica que va a permitir mejorar la eficiencia operativa del proceso.

En el área de seguridad de la información, se inició con la restructuración del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) de la Cooperativa de acuerdo con la norma ISO/IEC 27001, el cual le permitirá a COOPESERVIDORES priorizar los recursos para mejorar la gestión de la información, de forma que se garantice la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales de nuestros asociados y de la Cooperativa en general. Igualmente, ayudará a gestionar eficientemente los riesgos de seguridad de la información y establecer los controles y/o planes de mitigación de forma oportuna, con el fin de mantener los niveles de rentabilidad, cumplimiento legal, imagen y protección necesarios para lograr los objetivos de la entidad.

## Gestión de Continuidad de Negocios

La gestión de la continuidad del negocio es la actividad que se lleva a cabo para asegurar que todos los procesos, productos y servicios críticos estén disponibles para los clientes y demás partes interesadas que deban acceder a ellos.

Durante el 2017, este proceso fue asumido por el área de Gestión de Riesgo a fin de lograr su fortalecimiento y el cumplimiento de la norma Sugef 18-16 titulada “Reglamento sobre Riesgo Operativo”. A partir de este momento, se iniciaron e implementaron una serie de acciones y actividades para madurar su gestión; entre estas:

1. Se realizó un análisis de brechas para implementar la ISO 22301-Seguridad de la Sociedad-Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio.
2. Se capacitó a los encargados del proceso en las mejores prácticas de continuidad.
3. Se restructuró el Comité de Continuidad de Negocio y se incluyó entre sus miembros personal clave para la toma de decisiones.
4. Se actualizó la Política de Continuidad del Negocio, la cual fue validada por el Comité de Continuidad del Negocio y aprobada por el Consejo de Administración.
5. Se restructuró el Plan de Continuidad del Negocio, al separar de este los planes de tecnologías de información, comunicación de crisis, contingencia de liquidez y atención de emergencias, los cuales serán gestionados en coordinación con Gestión de Riesgos por sus respectivos equipos.

6 El equipo de Tecnologías de Información realizó dos pruebas del sistema transaccional y de tesorería en el sitio alterno, las cuales fueron exitosas.

7 El equipo de liquidez se encargó del seguimiento de los indicadores de alerta temprana, la definición de escenarios de sensibilización y las pruebas de estrés de liquidez.

8 El Comité de atención de emergencias pudo responder oportunamente a los eventos que se presentaron durante el año, como:

El incendio de la subestación del ICE que afectó la sucursal de Desamparados.

La falla eléctrica a nivel nacional.

Tomenta Nate. Durante esta catástrofe natural, gracias a la organización del Comité, se garantizó la seguridad de los compañeros de las zonas afectadas; se verificó el estado de todas las sucursales y, con la colaboración de otras áreas, se realizaron campañas de recolección de fondos y víveres.

Además, realizaron simulacros de evacuación en varios de los edificios de la Cooperativa.

9 El equipo de Relaciones Públicas realizó campañas de comunicación sobre:

Cómo actuar en caso de ser abordados por un periodista.

Asimismo, se incluyó el tema de comunicación como parte de la inducción a los nuevos colaboradores

Se trabajó en la reestructuración del Plan de Comunicación de Crisis.

10 Se inició la actualización del análisis de impacto del negocio para definir la criticidad de los procesos de la Cooperativa.

# CERTIFICACIONES, GALARDONES Y RECONOCIMIENTOS

## Ruta a la Excelencia Nivel Plata

En noviembre del 2017, COOPESERVIDORES recibió el Premio Ruta a la Excelencia – Nivel Plata, de la Cámara de Industrias de Costa Rica (CICR).

Este es el tercer año consecutivo que la Cooperativa obtiene un reconocimiento de esta cámara. En el 2016 se obtuvo el premio "Compromiso con la Excelencia" en las categorías de Responsabilidad Social y Enfoque al Cliente; y en el 2015, se obtuvo en las categorías de Medio Ambiente, Liderazgo y Planificación Estratégica.

Premio Ruta a la Excelencia

## Aprobación de mantener el certificado de Sistema de Gestión de Calidad y Responsabilidad Social

El Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) auditó instalaciones y procesos certificados por la Cooperativa en mayo del 2017, y de esta forma, se reafirmó la certificación del Sistema de Gestión de Calidad y Responsabilidad Social números RE-041/2016 y SGRS-001/2016 de acuerdo con las normas INTE/ISO 9001:2008 e INTE G35:2012), así como el derecho de uso de la marca INTECO correspondiente.

Con esta certificación, COOPESERVIDORES puede garantizar que sus procesos cumplen con estándares y mediciones de calidad que mejoran los desempeños, así como su compromiso con el ambiente, la sociedad y demás partes interesadas.

## Reconocimiento INTECO

En setiembre, INTECO entregó un reconocimiento a COOPESERVIDORES por ser una organización pionera en la certificación de la responsabilidad social (INTE G35:2012), con motivo del evento conmemorativo de los cinco años de la Norma de Responsabilidad Social. COOPESERVIDORES es una de las siete organizaciones del país que poseen certificación en este norma, a diciembre del 2017.

## Pasantía reconocimiento Países Bajos

El noviembre de 2016, la Embajada de los Países Bajos otorgó el premio por buenas prácticas de Responsabilidad Social. Como parte del galardón, en mayo del 2017, la gerente de Relaciones Corporativas y Sostenibilidad, Anabelle Calderón, y el director de Operaciones y Finanzas, Mario Campos, realizaron una pasantía en varias empresas holandesas para actualizarse en temas de Sostenibilidad, Innovación e Inclusión Financiera.

# Comunicado de Progreso del Pacto Global de las Naciones Unidas

Desde el año 2014, COOPESERVIDORES es firmante del Pacto Global de las Naciones Unidas. En el 2017, la organización ratificó una vez más su compromiso y apoyo a los diez principios de esta iniciativa, mediante la elaboración del Comunicado de Progreso (COP), la cual fue publicada en la página Red de Pacto Global Costa Rica en noviembre.

Este comunicado de progreso es una actualización de los esfuerzos realizados por la Cooperativa en cuatro áreas fundamentales: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente, y Anticorrupción.

THE GLOBAL COMPACT
APOYAMOS EL PACTO MUNDIAL

Bandera Azul Ecológica COSTA RICA

Galardón de Bandera Azul Ecológica en todas nuestras sucursales por quinto año consecutivo.

INTECO · IQNet · CARBONO NEUTRAL

Certificación con las normas de calidad ISO 9001, gestión de la responsabilidad social INTEG-35 y Carbono Neutralidad.

WORLD ECONOMIC FORUM

Reconocimiento del Foro Económico Mundial entre las 30 empresas con mayor gestión de la responsabilidad social.

FitchRatings · PCR PACIFIC CREDIT RATING

Calificación A+ con la calificadora de riesgo Fitch Ratings y A+ integración global con Pacific Ratings.

Somos esencial COSTA RICA

Licencia esencial COSTA RICA.

# GESTIÓN DE LOS COMITÉS DE APOYO, CONTROL Y FISCALIZACIÓN

Los comités de apoyo complementan la gestión de COOPESERVIDORES en áreas fundamentales como Riesgos, Auditoría, Tecnología de la Información y Prevención de la Legitimación de Capitales. Estos comités forman parte de la estructura de gobierno corporativo de la Cooperativa para la prevención de sus diferentes riesgos.

## Comité de Riesgos

Durante el 2017, este comité estuvo constituido por los siguientes miembros permanentes:

| NOMBRE | PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN |
|---|---|
| Fernando Faith Bonilla | Presidente del Consejo de Administración |
| Joice Rubí López | Directora del Consejo de Administración |
| Leidy Serrano Álvarez | Directora del Consejo de Administración |
| Oscar Hidalgo Chaves | Gerente General |
| Mario Campos Conejo | Director Administrativo Financiero |
| Alberto Franco Mejía | Asesor Externo |
| Marco Orozco Bastos | Gerente de Riesgos |

El Comité de Riesgos realizó siete sesiones ordinarias y cuatro sesiones extraordinarias durante el período. Los principales temas tratados fueron:

| |
|---|
| Análisis del Reglamento sobre Gobierno Corporativo Norma Sugef 16-16. |
| Resultado de la revisión de plantilla de las pruebas BUST de Sugef. |
| Resultados de la auditoría externa de Gestión de Riesgos a diciembre 2016. |
| Evolución trimestral de los indicadores CAMELS. |
| Informe trimestral de indicadores y Gestión de Riesgos de liquidez, mercado, crédito y operativo. |
| Resultado de sensibilización trimestral de la Suficiencia Patrimonial. |
| Propuesta del Informe Anual de Riesgos. |
| Actualización de Metodología de Riesgo Operacional en función del Acuerdo Sugef 18-16. |
| Informes de Riesgos de Tecnología de la Información. |
| Ajuste a la plantilla BUST de Sugef y a las Inversiones en Banco Crédito Agrícola de Cartago. |
| Modificación al modelo de cinco factores de sucursales. |
| Contratación de la auditoría externa. |
| Propuesta de declaratorias de Apetito de Riesgos e Indicadores Claves de Riesgos (KRIs). |
| Cambios al Reglamento del Comité de Riesgos por requerimiento normativo. |
| Marco de Gobierno para la Administración Integral de Riesgos (Roles y Responsabilidades). |
| Propuesta de Estrategia para la Gestión de Riesgos de liquidez, mercado, tasas de interés y tipo de cambio. |
| Presentación del estado de los Indicadores Claves de Riesgos (KRIs): riesgo de liquidez, mercado, tasas de interés, tipo de cambio y riesgo de crédito. |

| |
|---|
| Mapa Operacional de COOPESERVIDORES: Áreas de Gestión Estratégica, Oficialía de Cumplimiento, Relaciones Corporativas, Dirección de Negocios, Área de Operaciones y Dirección de Tecnología de Información. |
| Modelo de Gestión Financiera para Sucursales. |
| Propuesta del Nuevo Manual para la Gestión Integral de Riesgos de CS Grupo Financiero. |
| Resultados de las pruebas de *back-testing* para los modelos de riesgos de crédito, mercado y tipo de cambio. |
| Actualización del cronograma de implementación de la norma Sugef 18-16: Riesgo Operacional. |

## Comité de Tecnología de la Información

La conformación del Comité de Tecnología de Información fue la siguiente:

| NOMBRE | PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN |
|---|---|
| Oscar Hidalgo Chaves | Gerente General |
| Mauricio Bustamante Montes | I Suplente |
| Maribel Vallejos Vásquez | II Suplente |
| Ricardo Ulate Carranza | IV Vocal |
| Mario Campos Conejo | Directo Administrativo Financiero |
| Constantino Benavides Castillo | Gerente de TI |
| Erick Loría Campos | Director de Negocios |

Participan con voz, pero sin voto la Auditoria Interna, Arquitectura Empresarial y Gerencia de Riesgos.

Resumen de temas tratados:

- Seguimiento de Plan Estratégico Tecnología de Información 2016-2020.
- Seguimiento de meta a nivel de Tecnología de Información en el 2017.
- Seguimiento de proyectos relacionados con Tecnología de información.
- Aprobación de marco de Control de Tecnología de Información.
- Seguimiento a nuevo Data Center.
- Nuevas tendencias tecnológicas.
- Rentabilidad y usabilidad de CRM y aplicaciones digitales.
- Aprobación de metodología de gestión de riesgos de TI.
- Resultado de autoevaluación de SUGEF 14-17.

## Comité de Cumplimiento

Los miembros permanentes del comité son:

| NOMBRE | PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN |
|---|---|
| Joyce Rubí López | Secretaria |
| Olga Tossi Vega | Vocal II |
| Luis Alberto Arias Sibaja | Vocal III |
| Mauricio Bustamante Montes | Suplente I |
| Oscar Hidalgo Chaves | Gerente General |
| Mario Conejo Campos | Director Administrativo Financiero |
| Erick Loría Campos | Director de Negocios |
| Marco Orozco Bastos | Gerente de Riesgos |
| Luisiana Monge Arguedas | Oficial de Cumplimiento |

Durante el 2017, se realizaron cuatro sesiones ordinarias y tres sesiones extraordinarias. Los principales temas abordados en estas reuniones fueron los siguientes:

| | |
|---|---|
| 1 | Reporte de las operaciones únicas y múltiples ante la Sugef. |
| 2 | Informe de seguimiento y resultados de operaciones inusuales y sospechosas. |
| 3 | Análisis de casos sobre la aplicación de la política "Conozca a su Cliente" y origen de fondos, con base en la administración de riesgos. |
| 4 | Categorización de asociados de acuerdo con su nivel de riesgo. |
| 5 | Seguimiento a clientes catalogados como de alto riesgo. |
| 6 | Informes sobre aplicación de la política "Conozca a su Cliente" de empresas constructoras desarrolladoras. |
| 7 | Revisión de expedientes de proveedores y convenios de descuento, desde la perspectiva de prevención de lavado de dinero. |
| 8 | Monitoreo de las afiliaciones de personas políticamente expuestas (PEP's) y sujetos obligados según el artículo N°15 del reglamento de la Ley 8204. |
| 9 | Seguimiento a planes de acción sobre informes de entes supervisores: Auditoría Interna, Auditoría Externa y Sugef. |
| 10 | Presentación de criterios técnicos sobre el lanzamiento de nuevos productos y servicios. |

## Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría estuvo constituido por los siguientes miembros permanentes:

| NOMBRE | PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN |
|---|---|
| Leidy Serrano Álvarez | Vocal I del Consejo de Administración |
| Fernando Faith Bonilla | Presidente del Consejo de Administración |
| Ronald Chinchilla González | Vicepresidente del Consejo de Administración |
| Deborah Granger Grant | Presidenta del Comité de Vigilancia |

En el año se efectuaron 12 sesiones ordinarias de trabajo y dos extraordinarias. Los principales temas debatidos fueron:

| |
|---|
| Análisis mensual de la información financiera de la Cooperativa, antes de su envío al Consejo de Administración. |
| Recomendación al Consejo de Administración sobre la designación de la firma auditora de los Estados Financieros de la Cooperativa, previa a la verificación de los requisitos establecidos en el Reglamento de Auditores Externos aplicable a los Sujetos Fiscalizados por la Sugef. |
| Seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formulan el Auditor Interno, el Auditor Externo, la Sugef y el Banhvi. |
| Conocimiento del plan de trabajo y enfoque de la Auditoria Externa de Estados Financieros. |
| Conocimiento, análisis y seguimiento al plan de trabajo de la Auditoría Interna y su marco de referencia para el ejercicio de sus actividades. |
| Informe de labores de la Auditoría. |
| Cambios al Reglamento para la Operación del Comité de Auditoría. |
| Rendición de los informes de labores realizados para el conocimiento del Consejo de Administración. |
| Resultados de informes de Auditoría Interna y planes de acción propuestos por la Administración. |

**De izquierda a derecha:** José Manuel Gutiérrez Alvarado, Carmen Cecilia Arroyo González, Norma Ibarra Rosales y José Edgardo Espinoza Obando.

## Comité de Educación y Bienestar Social

| NOMBRE | PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN |
|---|---|
| Norma Ibarra Rosales | Presidente |
| Carmen Cecilia Arroyo González | Vicepresidente |
| José Edgardo Espinoza Obando | Secretario |
| José Manuel Gutiérrez Alvarado | Suplente |

### INFORME DE LABORES DEL COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL

La educación es un elemento que permite lograr mayor conciencia de los derechos y obligaciones en los asociados, lo que conduce a una mejor evolución de la Cooperativa. Esta enseñanza debe orientarse a generar conciencia sobre la importancia de la cooperación y la ayuda mutua para la transformación y mejoramiento de las familias que constituyen nuestra organización.

Durante este período que culmina, este comité continuó dando prioridad a la aprobación de las **ayudas económicas estudiantiles**, pensando siempre en contribuir en la educación de los hijos de nuestros asociados y las ayudas de bienestar social.

Se promovió y reforzó la **cultura cooperativa** mediante procesos socioeducativos para **niños de I y II Ciclo** de la Educación General Básica en alianza con el Ministerio de Educación Pública (MEP).

Donación de una biblioteca de libros a la Cárcel Jorge de Bravo-Cartago.

Se abordó la **educación financiera** con charlas y actividades desde la perspectiva de responsabilidad social y sostenibilidad, con el fin de brindar información a los niños, jóvenes y adultos sobre conceptos básicos e indispensables para una sana gestión de sus finanzas.

**Se fortaleció el vínculo con las personas adultas mayores,** mediante la realización de diferentes actividades que generaron experiencias memorables. Este grupo constituye un parte importante de la raíz sobre la que se sustenta la Cooperativa. Para el Comité de Educación y Bienestar Social, la formación de la base social juega un papel esencial en nuestro quehacer diario.

Nuestra labor fue desarrollada en un total de 52 sesiones ordinarias y dos sesiones extraordinarias, y, además, se participó en reuniones especiales, con lo que se cumplieron las funciones asignadas.

## Acciones formativas realizadas

Los miembros de este Comité participaron en:

- Asistencia a seminarios
- Asistencia a congresos
- Asistencia a conferencia sobre riesgos
- Asistencia a conferencia sobre innovación
- Capacitación sobre gobierno corporativo
- Asistencia a cátedra y entrega del premio "CS Distinción"

## Actividades del Comité de Educación y Bienestar Social en el 2017

- Gira del Club Dorado a Nicoya
- Donación de materiales de construcción al Ministerio de Justicia, en la sede de Limón
- Celebración de la Independencia en CS Innovación
- Estaciones de hidratación para la caminata del Ministerio de Salud
- Donación de un módulo de reciclaje a la Escuela Arturo Solano Monge, en Nicoya
- Donación de un módulo de reciclaje al Ministerio de Obras Públicas y Transporte, en la sede de Alajuela

## Otras Acciones

- Asistencia a las preasambleas a nivel nacional y a la Asamblea General.
- Participación en la celebración del 60 aniversario de COOPESERVIDORES
- Celebración del día de la Anexión del Partido de Nicoya a Costa Rica
- Celebración del día de la Cultura Afrocostarricense.
- Celebración de las fiestas patrias con el concurso "Mi Patria"
- Celebración del día del Adulto Mayor
- Celebración de la Natividad con el concurso "Navidad para Compartir 2017"
- Preparación del Plan Anual Operativo del Comité de Educación y Bienestar Social para el año 2018
- Preparación del informe de labores del año 2017
- Revisión de ponderaciones para las ayudas económicas estudiantiles
- Entrega del informe de labores 2017

## Labor Educativa

- Revisión, análisis y corrección del formulario de Ayudas Económicas Estudiantiles
- Elaboración de artículos
- Seguimiento y continuación del Programa de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de la Cooperativa
- Informes sobre las capacitaciones recibidas

**De izquierda a derecha:** Rosa Soto Soto, Manuel Vanegas Alvarado, Deborah Granger Grant y María Luisa Rojas Zamora.

## Comité de Vigilancia

| NOMBRE | PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN |
|---|---|
| Deborah Granger Grant | Presidente |
| Manuel Vanegas Alvarado | Vicepresidente |
| María Luisa Rojas Zamora | Secretaria |
| Rosa Soto Soto | Suplente |

El propósito de este comité es vigilar por los óptimos niveles de rentabilidad, solvencia y control de la Cooperativa, sin descuidar el manejo de un adecuado nivel de riesgo, así como la prudencia en todo el actuar de la administración.

En este periodo el comité baso su gestión en la supervisión de las decisiones y actividades de la cooperativa con el objetivo de que estas se realizarán de manera responsable, confiable, transparente y con absoluta independencia, honestidad e integridad para resguardar y proteger los bienes de la organización y el bienestar de las personas asociadas.

En el 2017, se contó con herramientas de planificación con el fin de verificar el cumplimiento de los objetivos, metas y ejecución, orientado a mejorar la eficiencia y eficacia de la administración y salvaguardar el patrimonio cooperativo.

Además, se ejecutó el plan de trabajo mediante 52 sesiones ordinarias y seis sesiones extraordinarias. Los temas abordados en estas reuniones fueron los siguientes:

- Análisis financieros mensuales presentados al Comité de Auditoría y al Consejo de Administración.
- Aprobación y seguimiento al plan anual de trabajo de la Auditoría Interna.
- Resultados de informes de la Auditoría Interna presentados al Comité de Auditoría.
- Seguimiento de planes de acción organizacionales presentados al Comité de Auditoría.
- Aprobación y seguimiento del Plan Anual Operativo de la Cooperativa, aprobado por el Consejo de Administración.
- Resultados de la Auditoría Externa de Estados Financieros presentados por la firma Deloitte.
- Realización de reuniones con los integrantes del Comité de Educación y Bienestar Social, y con los principales ejecutores de cada área involucrada directamente en la labor de la Administración: Auditoría Interna, Oficialía de Cumplimiento, Riesgo, Desarrollo Asociativo, Relaciones Públicas y Sostenibilidad, Gerencia de Seguros, entre otros.
- Sesiones ordinarias y extraordinarias con el Consejo de Administración en donde también estuvo presente la presidenta del comité estas reuniones tuvieron como propósito escrutar las propuestas presentadas para validar que estas fueran sustentadas con criterios financieros, técnicos y legales.
- Revisión de acuerdos tomados por el Consejo de Administración y Comité de Educación y Bienestar Social, para constatar que la Cooperativa tenga un crecimiento y fomente la transparencia.

A partir de la vigilancia de este comité, se ha podido validar que la Cooperativa impulsa un robusto desarrollo económico y personal de sus asociados, al mismo tiempo que gestiona el bienestar integral de la base social a través de sus programas sociales. En los ejes social y ambiental se reconoce el seguimiento riguroso de las normas, con objetivos de innovación, transparencia, prudencia y riesgos, para generar un impacto a la sociedad y el ambiente.

El Comité de Vigilancia en su calidad de fiscalizador de las gestiones de COOPESERVIDORES llevó a cabo un trabajo responsable este 2017, vigilando la labor realizada por parte de la Gerencia General y del Consejo de Administración y presentando resultados que quedan plasmados en los informes financieros y sociales de las acciones ejecutadas a lo largo de este periodo.

# BIENVENIDOS A LA GRAN FAMILIA

SOMOS GENTE
AYUDANDO
GENTE.

CS
COOPESERVIDORES