

MEMORIA ANUAL

2019

L X I X

ASAMBLEA ORDINARIA

AMAMOS  
NUESTRA  
**tierra,**  
AMAMOS NUESTRA  
**gente.**



MEMORIA ANUAL  
**2019**  
— LXIX —  
ASAMBLEA ORDINARIA

## Acerca de este informe

**COOPESPARTA** presenta su informe anual de labores, el cual corresponde a las labores efectuadas del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019. Este documento constituye un ejercicio de rendición de cuentas, como reflejo de nuestro compromiso con la transparencia, y en cumplimiento con lo regulado en el Artículo 27 del Estatuto Social de la cooperativa.

En esta Memoria Anual presentamos los principales resultados financieros del periodo, así como información social relevante para el cumplimiento de nuestra estrategia. Se incluyen informes de las acciones desarrolladas por el Consejo de Administración, Comité de Vigilancia, Comité de Educación y Bienestar Social y demás comités de apoyo.

**Esta memoria anual se encuentra disponible en la página web:**

[www.coopesparta.com](http://www.coopesparta.com)

**Para más información contáctenos al:**

 **Tel:** (506) 2636-9050

 **Correo electrónico:** info@coopesparta.com

AMAMOS  
NUESTRA **tierra,**  
AMAMOS  
NUESTRA **gente.**

**100%**  
CORAZÓN  
ESPARZANO

Amamos nuestra tierra y amamos nuestra gente, por lo que no nos cansaremos de seguir dando nuestro mayor esfuerzo.

Todos los días nos anticipamos al porvenir, porque soñamos con una provincia que crece, se desarrolla y crea oportunidades para todos y todas. No queremos que nadie se quede atrás.

Creemos en la educación, la tecnología e innovación como herramientas poderosas que expanden las perspectivas, rompen fronteras y que nos permite estar muy cerca de todos y todas quienes necesitan de nuestra mano.

Aunque somos pequeños, soñamos en grande, porque esta tierra no merece menos. Somos gente con ganas, gente sin miedo al cambio, gente que está dispuesta a crear y a construir un mejor mañana.



# Índice

Nuestra Misión .....	11
Nuestra Visión .....	11
Nuestra Estrategia.....	11
Objetivos estratégicos .....	12
Nuestros valores organizacionales .....	13
Cartera de productos y servicios.....	14
Mensaje del Consejo de Administración y la Gerencia General.....	18
Organigrama Coopesparta.....	19

## Informe de Gestión del Consejo de Administración

Plan estratégico 2020-2024.....	22
Proceso de rendición de cuentas.....	23
Detalle de asistencia a sesiones.....	24

## Fortalecimiento de la gestión integral de los riesgos y del control interno..... 25

1. Gestión integral de los riesgos .....	25
2. Cumplimiento legal y normativo .....	25
3. Comités Técnicos y de Apoyo .....	26
- Comité de Riesgos.....	26
- Comité de Remuneraciones.....	26
- Comité de Nominaciones.....	26
- Comité de Reglamentos .....	27
- Comité de Auditoría.....	27
- Comité de Créditos.....	27
4. Auditoría externa .....	27

## Informe de Gestión de la Gerencia General

Gestión Financiera.....	30
- Situación económica mundial .....	30
- Situación económica nacional .....	30
- Información financiera .....	32



<b>Gestión Comercial</b> .....	<b>41</b>
- Lanzamiento nueva imagen Coopesparta.....	42
- Cartera de Crédito.....	44
- Gestión de ventas.....	53
- Promociones, beneficios y sorteos.....	54
- Patrocinios.....	55
- Signos externos.....	56
- Proyección institucional y participación en eventos.....	57
- SUMOCOOP+.....	57
- Convenio de Asadas y Acueductos Rurales.....	60
- Camposanto Campos del Pacífico.....	61
- Tecnologías de información .....	62
<b>Gestión Social</b> .....	<b>64</b>
- Unidad de Vivienda.....	64
- Balance Social.....	68
<b>Administración Integral de Riesgo &amp; Control Interno</b> .....	<b>70</b>
<b>Informe del Comité de Vigilancia</b>	
- Participación en actividades .....	80
- Nuestra labor.....	81
- Resultados obtenidos .....	82
<b>Informe del Comité de Educación y Bienestar Social</b>	
- Participación en actividades .....	88
- Conclusiones.....	93
- Retos para el 2020.....	93
<b>Informe del Comité de Nominaciones</b> .....	<b>96</b>
<b>Estados financieros auditados 2019</b> .....	<b>99</b>



Ser motor de desarrollo sostenible para el Pacífico Central, mediante la prestación de servicios múltiples de valor para sus asociados, clientes y comunidad.

Un cantón de Esparza y un Pacífico Central más robustos y diversos en términos económicos, más sostenibles ante los retos sociales y ambientales, y con creciente bienestar y progreso social; gracias a mejor acceso de oportunidades para la población y el impulso a empresas de todas las escalas que mejoran su productividad e impacto sobre la región y sus habitantes.

Ser referente en progreso social, prosperidad económica y sostenibilidad ambiental en Esparza y el Pacífico Central; generar confianza, imagen e impacto sobre nuestros asociados y las comunidades en la zona de influencia; logrando autosuficiencia operativa con capacidad de generar excedentes, por medio de créditos y servicios múltiples de valor para las comunidades y sus habitantes.

## Objetivos estratégicos

1.

Establecer una operación financiera y estratégica transparente y fundamentada en los mejores intereses de Coopesparta y sus asociados.

2.

Mejorar el progreso social, la calidad de vida y la prosperidad económica de los asociados a la cooperativa y sus familias.

3.

Desplegar una estructura organizacional capaz de gestionar los servicios múltiples, al mismo tiempo que fortalecemos el acceso de las MiPyMEs a créditos oportunos y bien estructurados para aprovechar la dinámica económica de la región.

4.

Garantizar y mantener una organización comprometida, integral y transparente.

## Nuestros valores organizacionales

- **Proactividad:** Nuestra estrategia es muy exigente en términos de transformación interna y ante el mercado de la organización y por tanto solo mediante disciplinada proactividad será posible alcanzar lo propuesto.
- **Arraigo comunitario:** Trabajamos con y para la comunidad, apalancándonos de una estrecha relación de confianza y profundo conocimiento de sus necesidades. Lo que da forma a nuestra oferta de servicios y genera beneficios tangibles.
- **Impacto:** En Coopesparta nos aseguramos de que nuestras actividades crediticias y de servicio sean creadoras de valor para nuestros asociados, clientes y comunidades relevantes.
- **Comunicación:** La comunicación oportuna, relevante y bien diseñada entre todos los niveles, internos y externos, es esencial para el logro confianza de proveedores, asociados y las comunidades de la región de influencia.
- **Transparencia:** La confianza por parte de nuestros asociados, de las comunidades y proveedores se basa en la total transparencia de Coopesparta en términos operativos, estratégicos y de resultados.
- **Compromiso:** El motor transversal para ejecutar la estrategia es el sentido de compromiso profundo con ella y con cada uno de los segmentos, sectores y regiones escogidos para impacto.
- **Modernidad:** Coopesparta, tanto en términos de servicios como de mecanismos de acceso y transparencia, pretende establecer un nuevo estándar de modernidad en las comunidades en que opera.

Yo me apunto...con  
**Coopesparta**

## Cartera de productos y servicios

### PRODUCTOS:

Crédito Consumo | Crédito Personal | Crédito Línea Blanca | Crédito Tasa cero | Crédito Ambiental | Crédito de Estudio | Crédito de Salud | Crédito de Refundición de Deudas | Crédito Sobre Capital Social Emergencia: 80% del Capital Social | Crédito Vivienda | Mejoras de Vivienda | Compra de Vivienda | Construcción | Compra de Lote  
Bono Crédito | Crédito Microempresa.

### OTROS PRODUCTOS:

- SOMUCOOP+
- Fondo de Socorro Mutuo
- Bonos de Vivienda
- Camposanto Campos del Pacífico

### SERVICIOS:

Atención Personalizada | Deducción de Planilla | Facilidades de pago (vía SINPE móvil) | Seguros Autoexpedibles | Pago de servicios Públicos | Envío de remesas | Certificaciones de Registro Nacional | Venta de tecnología y electrodomésticos | Múltiples convenios de beneficios.

SOMOS...  
DESARROLLO PARA  
**nuestra gente**

Miembros de:



Nuestros aliados:





**MENSAJE** DEL CONSEJO  
DE ADMINISTRACIÓN  
Y LA GERENCIA GENERAL

Un año es mucho tiempo para aquellos que ven transcurrir los días sin tener un propósito claro y bien definido, sin embargo, para quienes su misión marca un rumbo claro y su estrategia define ser motor de desarrollo para el Pacífico Central, el tiempo es un recurso de los más valiosos que no puede desaprovecharse.

El hecho de alcanzar 56 años este 2020, nos hace mirar con agradecimiento los 55 periodos transcurridos, por lo que, como primer punto de esta memoria institucional, queremos dar gracias a Dios por habernos permitido concluir un año lleno de metas alcanzadas, resultados satisfactorios y múltiples retos, gracias a la dedicación y el arduo trabajo hombro a hombro de quienes conformamos la Asamblea de Delegados, Cuerpos Directivos, Gerencia General y personal administrativo.

El 2019 sin duda alguna marca un año de mucho aprendizaje y aplicación de ajustes importantes a nuestra esencia, pero sobre todo representa el primer periodo de la organización cooperativa bajo su nuevo giro de negocios, enfilando nuestro plan de negocios para ser una cooperativa referente en progreso social, prosperidad económica y sostenibilidad ambiental en Esparza y el Pacífico Central.

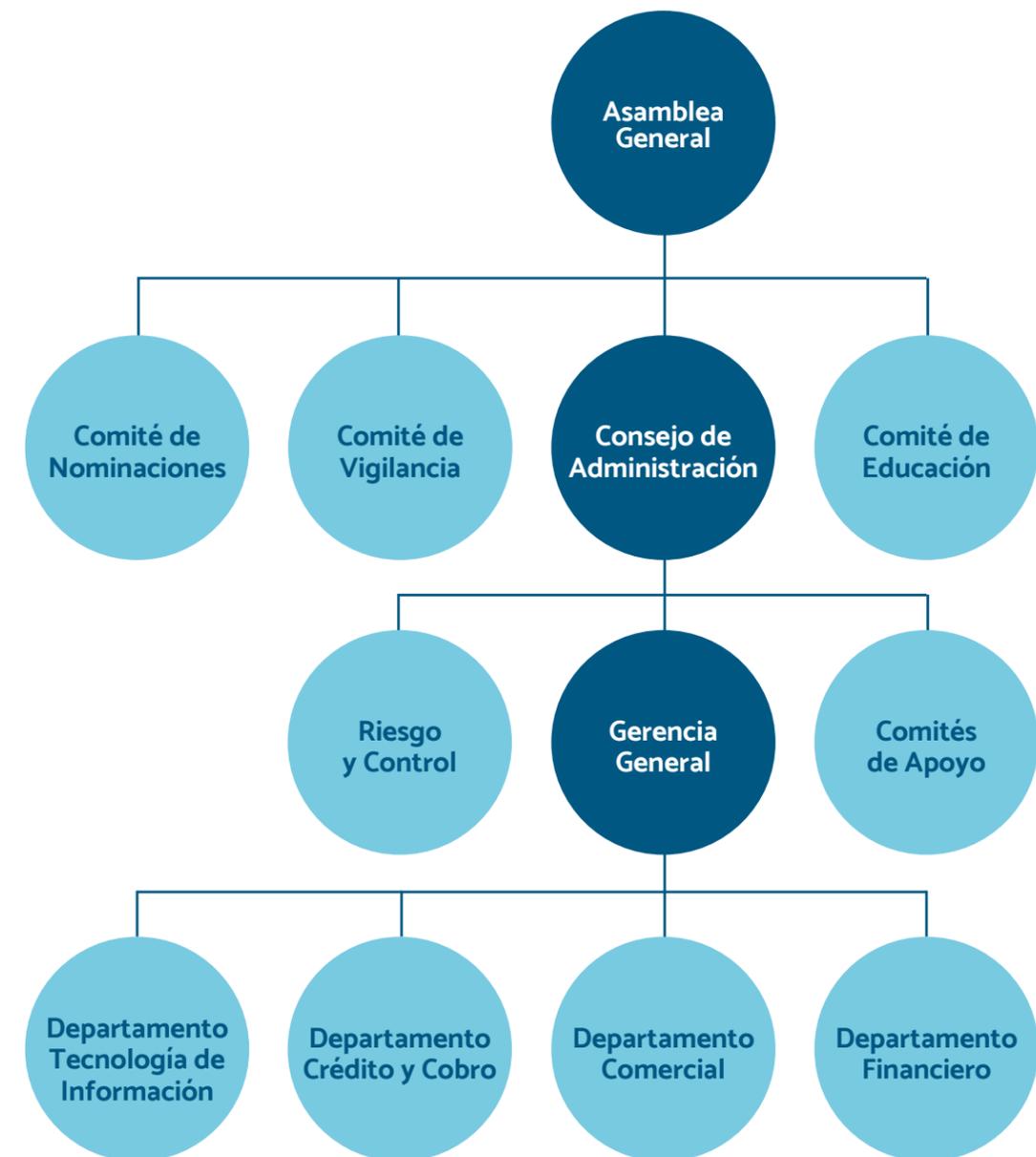
Nuestro esfuerzo ha estado aplicado en generar confianza, posicionar nuestra nueva imagen y hacer visible el impacto sobre nuestros asociados y las comunidades en la zona de influencia; para lo cual seguimos trabajando enfocados en lograr autosuficiencia operativa y tener capacidad de generar excedentes, por medio de créditos y servicios múltiples de valor para las comunidades y sus habitantes.

Agradecemos a todos nuestros asociados, delegados y entes aliados por el respaldo y la confianza depositada en nuestra querida institución, y les reiteramos nuestro compromiso de continuar esforzándonos para satisfacer sus necesidades, desarrollando nuevas oportunidades y negocios en pro de nuestros asociados y los habitantes de la Región Pacífico Central.

**William Barrantes Sáenz**  
Presidente Consejo de Administración

**Bermy Berrocal Araya**  
Gerente General

## Organigrama Coopesparta





INFORME DE GESTIÓN  
DEL **CONSEJO DE  
ADMINISTRACIÓN**

De izquierda a derecha, primera fila: Vivian Garita Cousin, Vocal I; Marcela Calvo Benavidez, Vocal II.  
Segunda fila: William Barrantes Sáenz, Presidente; Rafael González Barboza, Vicepresidente; Salvador Barrantes Bosque,  
Suplente I; Víctor Pereza Lobo, Secretario.



## **El Consejo de Administración presenta, de conformidad con lo dispuesto por la Ley N.º 4179, Ley de Asociaciones Cooperativas, y el Estatuto Social de Coopesparta R.L., el informe anual de labores correspondiente al periodo fiscal 2019.**

El Consejo de Administración es el primer depositario de la autoridad de la Asamblea y el órgano a cuyo cargo está la dirección superior de los negocios sociales y económicos, la fijación de sus políticas y el establecimiento de reglamentos para el desarrollo y progreso de esta, salvo los que sean competencia de la Asamblea General.

El Consejo de Administración realiza varias funciones, que le han sido delegadas por la Asamblea General de Delegados y están claramente establecidas en el Estatuto Social de Coopesparta.

A continuación, se presenta información relevante a las acciones realizadas durante el periodo comprendido en el presente documento.

### **PLAN ESTRATÉGICO 2020 - 2024**

La planificación estratégica es el proceso de gestión que permite a las organizaciones definir y establecer los objetivos a alcanzar, así como las actividades que se llevarán a cabo para lograrlo. Esto tiene como premisa una mejor toma de decisiones y la intención de aportar una dirección a la empresa.

El Consejo de Administración, al emprender el cambio de giro de negocio y en cumplimiento por lo acordado por la Asamblea de General Delegados, asumió de inmediato la generación de un nuevo plan de negocio para trazar un rumbo claro como organización, definiendo a partir de este un plan estratégico que nos permita continuar con la generación de valor para todos nuestros asociados y para la Región Pacífico Central, zona que por estrategia de crecimiento concéntrico hemos definido como el principal rango de acción de la cooperativa.

A través de un trabajo guiado mediante la firma R.A. Consultora Internacional, de la mano de su presidente y fundador, el señor Roberto Artavia, se ejecutó un proceso de

planificación integral para Coopesparta, que nos permitiera redefinir nuestra estrategia en los términos más amplios posibles, estableciendo el rumbo que tomará la cooperativa en el futuro, con base en una transformación de los productos y servicios que ofrecerá a sus asociados y potenciales clientes.

La intención de la nueva estrategia es establecer el plan a seguir para adaptar a la cooperativa a las nuevas necesidades del mercado, garantizando su sostenibilidad en el tiempo, impacto en la zona y éxito financiero.

### **PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

Nuestro compromiso con la sostenibilidad financiera se refleja en esta memoria, lo que nos permiten evidenciar nuestro impacto económico y social, así como nuestros esfuerzos incansables para transformarlos en un aporte positivo para la comunidad.

Con el valor de transparencia que reviste a esta cooperativa, es importante recordar que el domingo 24 de marzo de 2019 se realizó el evento más importante de Coopesparta, la LXVIII Asamblea General Ordinaria de Delegados, en la que participaron 90 personas en calidad de delegado propietario, equivalente a un 78% del total de las personas acreditadas a participar en dicha actividad.

Además, continuando con el alineamiento de la organización y una vez obtenida la confirmación del cese de la supervisión de SUGEF, nos sometimos a un proceso de rigurosa revisión por parte de la Unidad Financiera de Seguimiento al Crédito, de INFOCOOP, quienes a manera de auditoría revisaron de manera exhaustiva toda la gestión crediticia y financiera de la organización, valorando el cumplimiento de los procedimientos internos y demás obligaciones relacionadas al cumplimiento de la Ley de Asociaciones Cooperativas, y los lineamientos generales del Instituto de Fomento Cooperativo.

Finalmente, es importante acotar que, previo a la realización de la Asamblea General de Delegados, se llevaron a cabo cuatro sesiones conjuntas de Cuerpos Directivos, lo anterior en cumplimiento de lo estipulado en el Artículo 45, inciso x del Estatuto Social de Coopesparta.

## DETALLE DE ASISTENCIA A SESIONES

DIRECTOR	SESIONES ORDINARIAS					SESIONES EXTRAORDINARIAS					ASISTENCIA	AUSENCIA JUSTIFICADA	AUSENCIA INJUSTIFICADA	TOTAL
	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM						
William Barrantes Saenz	12	8	11	12	1	0	0	0	0	44	5	0	49	
Rafael González Barboza	10	11	9	10	1	0	0	0	0	42	7	0	49	
Vivian Garita Cousin	12	12	12	11	1	0	0	0	0	48	1	0	49	
Victor Peraza Lobo	12	12	12	12	0	0	0	0	0	48	1	0	49	
Marcela Calvo Benavides*	N/A	11	11	11	N/A	0	0	0	0	33	3	0	36	
Salvador Barrantes Bosque	12	12	11	12	0	0	0	0	0	47	0	2	49	
María Arias Vargas**	12	11	8	4	0	0	0	0	0	35	0	6	41	

\* Ingreso a partir de Abril 2019 | \*\*A partir del mes de noviembre renunció al cargo | AI=Ausencia Injustificada | AJ=Ausencia Justificada

## FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RIESGOS Y DEL CONTROL INTERNO

Considerando el entorno volátil en el que vivimos hoy en día, donde existen muchas amenazas y oportunidades, y donde cada vez existe un menor margen de maniobra, el escenario obliga a las organizaciones a contar con estrategias que permitan conocer los efectos tanto negativos como positivos que pudiesen materializarse y generar incertidumbre sobre los objetivos del negocio, y ahí es donde la Gestión de Riesgo cumple un rol muy importante para el rumbo de la organización.

Teniendo esto en mente, el Consejo de Administración ha apoyado toda acción que articule y promueva un clima que permita transformar riesgos en oportunidades y favorezca el desarrollo de un control interno inteligente. En este sentido, Coopesparta tiene una robusta estructura que se compone de los siguientes elementos:

### 1. Gestión integral de los riesgos

Para fortalecer la gestión integral de los riesgos, el Consejo de Administración conoció y aprobó metodologías y estrategias relacionadas con el cambio de giro de negocio, lo cual representó un reto y un gran aprendizaje durante el periodo 2019. Uno de esos retos consistió en analizar la estructura con la cual iba a trabajar la organización, analizando el criterio de entes supervisores como la SUGEF e INFOCOOP, así como de cooperativas hermanas tanto supervisadas como no supervisadas, quienes compartieron su experiencia y aprendizaje en sus respectivos procesos internos. Además, se evaluó nuestra experiencia previa como entidad supervisada y las buenas prácticas desarrolladas a lo interno, que se consolidaron como procesos maduros y generadores de valor para la organización.

Es así es como el Consejo de Administración decide proseguir con el fomento de la cultura de gestión integral de riesgo, enriqueciendo dicha labor y llevando los procesos internos a un enfoque de gestión de control interno basada en riesgos, como un mecanismo de defensa para la organización, manteniéndose la Unidad de Riesgos & Control como un órgano asesor para el Consejo de Administración.

### 2. Cumplimiento legal y normativo

Para el fortalecimiento del marco de gobernanza, se implementó la función de control interno. Su principal objetivo es asesorar al Consejo de Administración y Alta Gerencia sobre el cumplimiento de leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas, principios y estándares aplicables a Coopesparta.

Asimismo, actúa como punto de contacto dentro de la Cooperativa para las consultas

de cumplimiento de los miembros del personal, así como proporcionar orientación y capacitación al personal sobre el cumplimiento de las leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas.

### 3. Comités Técnicos y de Apoyo

Se dispone de seis comités que aportan valor desde diferentes perspectivas y que están conformados por miembros del Consejo, Vigilancia y de la Administración. Estos comités informan al Consejo de Administración sobre los temas relevantes de la gestión, los cuales conciernen a lo reglamentado a nivel interno y en cumplimiento a lo que dictan las buenas prácticas.

#### **Comité de Riesgos**

Es un órgano de asesoría y consulta en Gestión de Riesgos que tiene como finalidad evaluar los riesgos y las oportunidades asociadas, y diseñar los controles internos para cumplir los objetivos estratégicos y la misión de la empresa.

Sesionó en cinco ocasiones durante el periodo 2019, lo cual consta en las actas 113 a la 117.

#### **Comité de Remuneraciones**

Es el responsable de supervisar el diseño y el funcionamiento del sistema de incentivos para que sea consistente con la cultura de la entidad, la declaración del Apetito de Riesgo y la estrategia. Esta constituido de una manera que le permita ejercer un juicio competente e independiente sobre las políticas y prácticas de remuneración.

Sesionó una única vez durante el periodo 2019, lo cual consta en el acta 02.

#### **Comité de Nominaciones**

Su función es identificar, analizar, evaluar los candidatos a postularse a los Cuerpos Directivos de la cooperativa, basándose en los criterios y disposiciones establecidos en el Reglamento de Asambleas Ordinarias y Extraordinarias y en el Estatuto Social.

Esto con el fin de identificar personas con un balance de habilidades, competencias y conocimientos, que de forma colectiva posean las aptitudes necesarias para dirigir la organización.

Sesionó en siete ocasiones durante el periodo 2019, lo cual consta en las actas 18 a la 24.

#### **Comité de Reglamentos**

Es el órgano encargado de la revisión de los reglamentos, manuales y políticas de la cooperativa, verificando que se cumpla con la estructura documental y la clasificación de la información definida por la administración, así como remitir al Consejo de Administración para su respectiva aprobación.

Sesionó en cuatro ocasiones durante el periodo 2019, lo cual consta en las actas 89 a la 92.

#### **Comité de Auditoría**

Su función es supervisar los procesos financieros, contables y las auditorías de los estados financieros de la organización. Tiene bajo su responsabilidad propiciar la comunicación entre los miembros del Consejo de Administración, el Gerente General, la Auditoría Interna, la Auditoría Externa y los Entes Supervisores.

Sesionó en cuatro ocasiones durante el periodo 2019, lo cual consta en las actas 67 a la 70.

#### **Comité de Crédito**

El Comité de Crédito de Coopesparta tiene bajo su responsabilidad analizar, aprobar o rechazar todas aquellas solicitudes de crédito de acuerdo con su nivel de aprobación, según lo establecido en la Política de Crédito. Tiene la obligación de revisar que cada expediente de crédito cumpla con los requisitos establecidos, así como solicitar otros que considere necesarios para respaldo de la cooperativa.

El Comité sesionó en nueve ocasiones durante 2019, lo cual consta en las actas 386 a la 394.

### 4. Auditoría externa

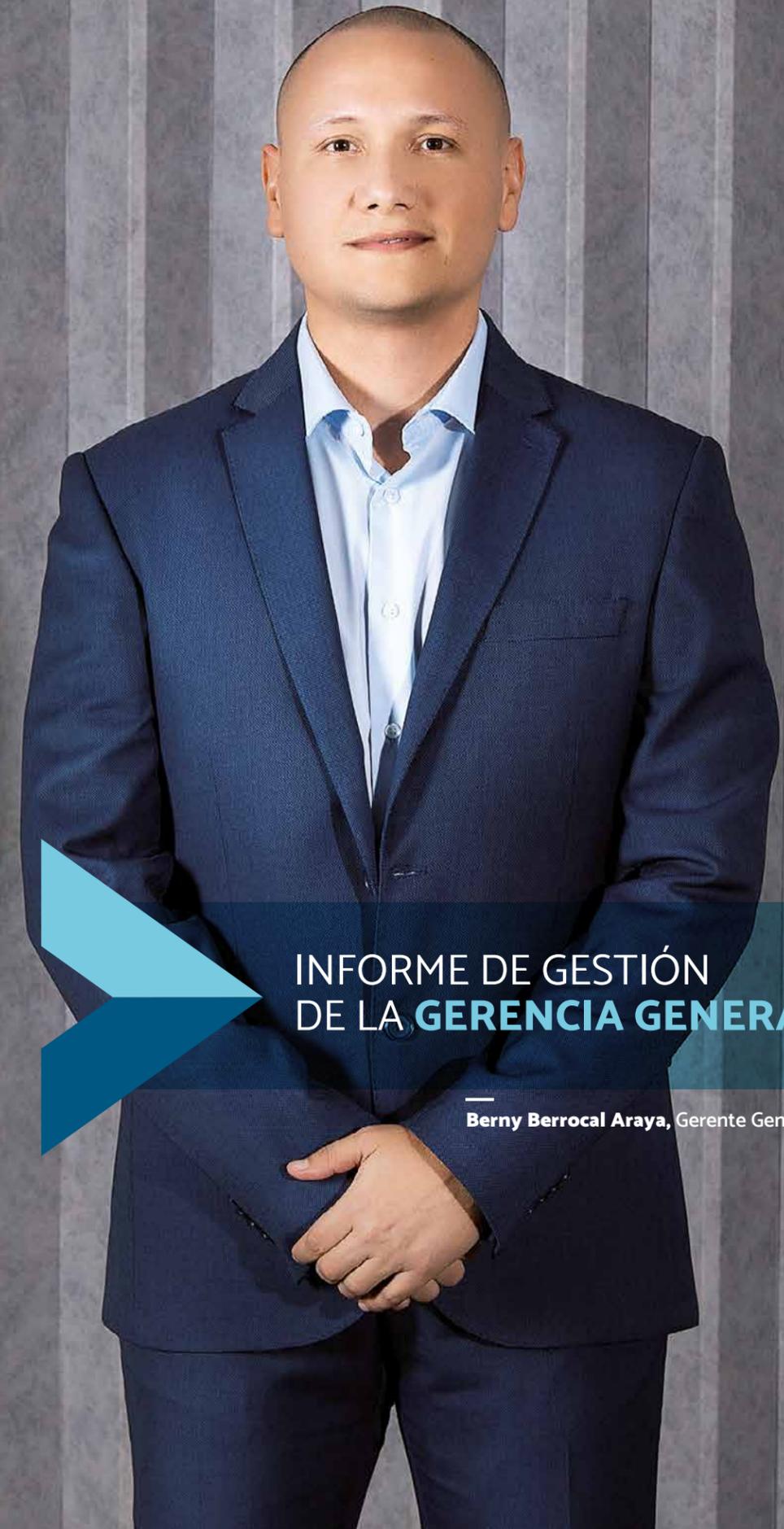
Todos los años, Coopesparta se somete a una auditoría financiera para que un tercero, en esta oportunidad la empresa Despacho Carvajal & Colegiados Contadores Públicos Autorizados, S.A., con criterio de independencia y con base en buenas prácticas internacionales, se manifieste sobre la situación de la cooperativa.

Para el periodo 2019 la opinión de la firma auditora fue una opinión limpia. Estos resultados indican que Coopesparta está operando conforme se espera de una organización de primer orden y al amparo de las leyes y regulaciones aplicables.



El 2019 fue un año de retos, nuevos horizontes y de trabajo articulado con la Administración para obtener resultados que dan sostenibilidad al nuevo giro de la cooperativa. Otras decisiones que se tomaron fueron semillas, cuyos frutos esperamos cosechar a corto y mediano plazo.

Concluimos este informe señalando que en el 2020 el principal desafío será continuar generando valor para nuestras personas asociadas y otras partes interesadas relevantes, a través del compromiso con nuestra nueva misión, utilizando como pilares importantes la innovación y la proactividad. En el marco de gobierno corporativo continuaremos fortaleciendo las buenas prácticas para tomar las mejores decisiones en beneficio de todos y todas. La Administración y todos nuestros asociados cuentan con nosotros para hacerlos realidad.



## INFORME DE GESTIÓN DE LA **GERENCIA GENERAL**

**Berny Berrocal Araya**, Gerente General.



## Gestión Financiera

Fuente: Dirección Financiera Contable

El periodo 2019 fue trascendental para nuestra cooperativa, un año de desafíos fuera de la regulación de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). Poder mantenernos como empresa cooperativa en marcha, brindando el mayor esfuerzo para continuar en una labor titánica donde nos enfrentábamos a altos riesgos, como la falta de financiamiento por parte de las entidades de fondeo, que nuestro asociado mantuviera la confianza en Coopesparta, y decidiera quedarse con nosotros, ha sido muy importante.

Juntos hemos logrado finalizar un año 2019 con los mejores excedentes de la historia, cifras que en otro tiempo ni siquiera hubiéramos soñado. El trabajo y compromiso de nuestros directores y personal han hecho posible que hoy alcancemos a presentarles un resultado halagador para cada uno de ustedes que han respaldado la empresa de la cual son dueños.

### SITUACIÓN ECONÓMICA MUNDIAL

El deterioro de múltiples aspectos de las perspectivas económicas mundiales puede complicar la consecución de los objetivos de desarrollo. Existen ambiciosos objetivos en la agenda mundial para la década que inicia con miras al año 2030, donde la economía mundial tiene que ser dinámica e inclusiva, para lograr reducir la pobreza, crear empleos dignos, ampliar el acceso a la energía asequible y limpia y alcanzar muchos otros objetivos dentro del marco de la responsabilidad social empresarial.

El crecimiento del producto mundial bruto se redujo al 2,3% en 2019, el nivel más bajo desde la crisis financiera mundial de 2008-2009. Siempre que algunos posibles reveses no lleguen a producirse, para 2020, se prevé un modesto aumento del crecimiento mundial, que se cifraría en el 2,5%, aunque la incertidumbre en materia de políticas seguirá afectando los planes de inversión. Uno de cada cinco países sufrirá un estancamiento o disminución de los ingresos per cápita este año.

### SITUACIÓN ECONÓMICA NACIONAL

La economía nacional se encuentra en un proceso de transición. Ajuste fiscal, desaceleración de la productividad y un contexto internacional más complicado han caracterizado el 2019.

Luz Elena Sánchez Hernández,  
Jefe Financiero Contable.



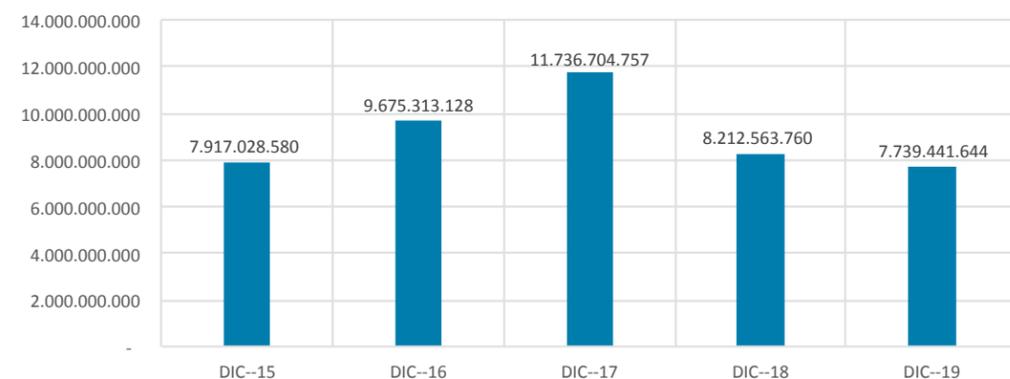
Para 2020 se vislumbra un año retador. Una mejora en la economía es esperable, pero lenta. Indicadores de confianza y consumo podrían recuperar su tendencia al alza, al tiempo que continúa el ajuste gradual de las finanzas públicas.

Las perspectivas económicas de la situación local son un elemento clave para el diseño de la estrategia de inversión.

### INFORMACIÓN FINANCIERA

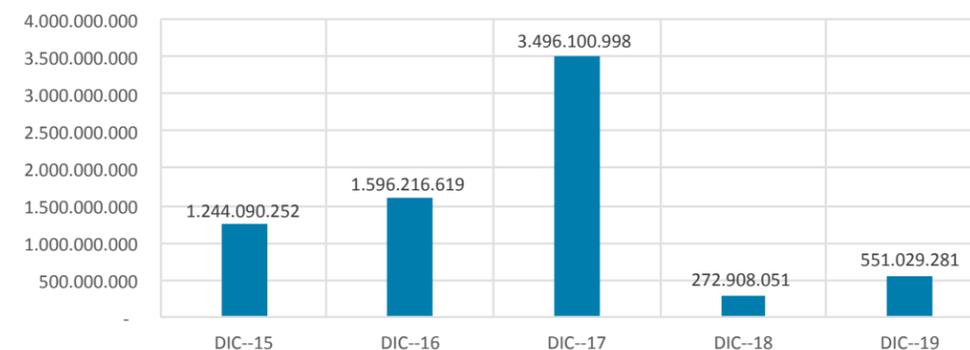
En Coopesparta nos hemos enfocado en estrategias financieras que nos permitan mantener una estabilidad y rentabilidad sostenibles, lo cual implica que las principales variables del balance como: Activo, Disponibilidades, Inversiones, Cartera de Crédito y Capital Social, mantengan el equilibrio entre crecimiento y solidez, como base para el trabajo que realiza la organización en favor de los asociados, a través de precios y condiciones competitivas, buen servicio y proyección social. La Dirección Financiera de la organización gestiona las áreas Financiero Contable, Tesorería e Inversiones.

### 1.1 ACTIVOS



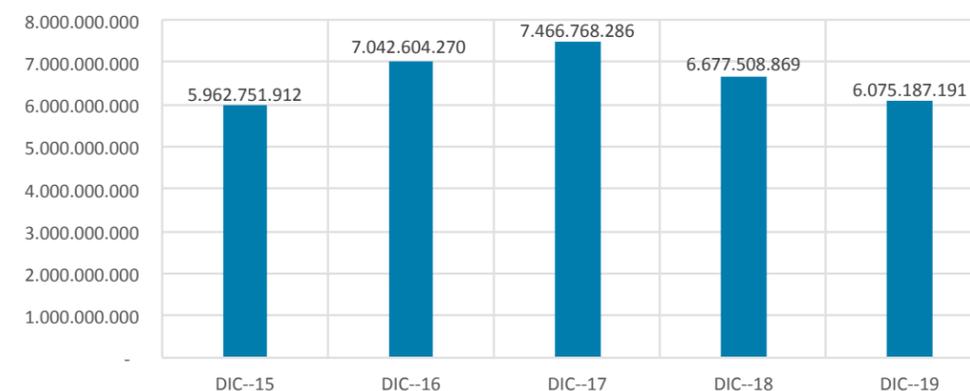
**1.1 Activos totales:** Puede notarse una disminución de un 6% entre los periodos 2018 al 2019, la razón radica en la entrega de las captaciones, el cual fue uno de los principales requisitos que exigía la SUGEF para salir de la regulación.

### 1.2 INVERSIONES



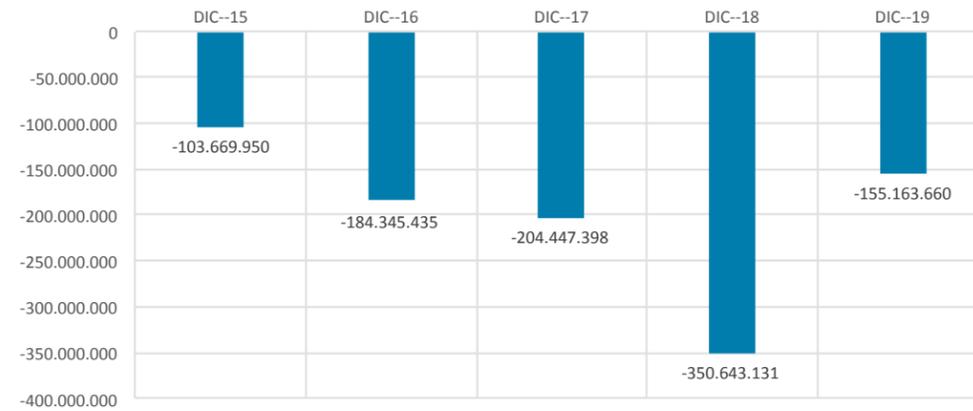
**1.2 Inversiones Financieras:** Se administra una cartera de inversiones de ¢551 millones. Un 92,74% de la misma se ubica en el sector público nacional con un objetivo de seguridad. La tasa de rendimiento promedio equivale a 4,00%, rendimiento adecuado en un contexto de tasas bajas. Con respecto al periodo 2018 se ha incrementado en un 100%.

### 1.3 CARTERA DE CRÉDITO



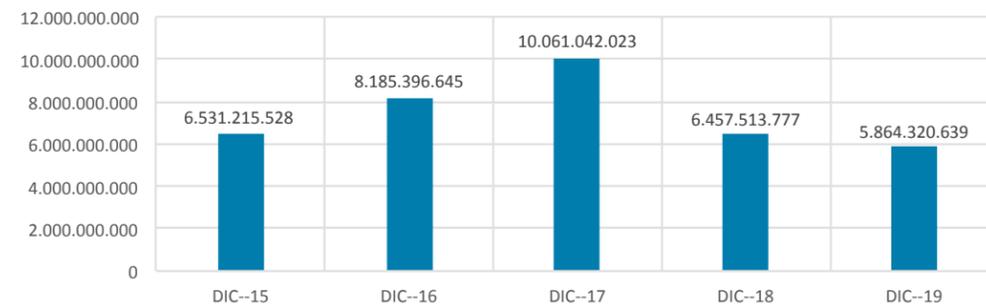
**1.3 Cartera de Crédito:** Podemos observar el gráfico donde las cifras muestran una disminución de un 9,91% respecto al periodo 2018, lo cual surge por modificaciones en las políticas, reglamentación estricta para el otorgamiento de crédito de consumo (gastos personales, refundición de deudas, compra de vehículo, de electrodomésticos, entre otros), obedeciendo principalmente a una estrategia para mitigar los riesgos de posibles pérdidas en el otorgamiento de nuevos créditos en dicho segmento, decisiones que debieron tomarse a raíz de la situación que dio lugar la salida de la regulación.

## 1.4 ESTIMACIÓN INCOBRABLES



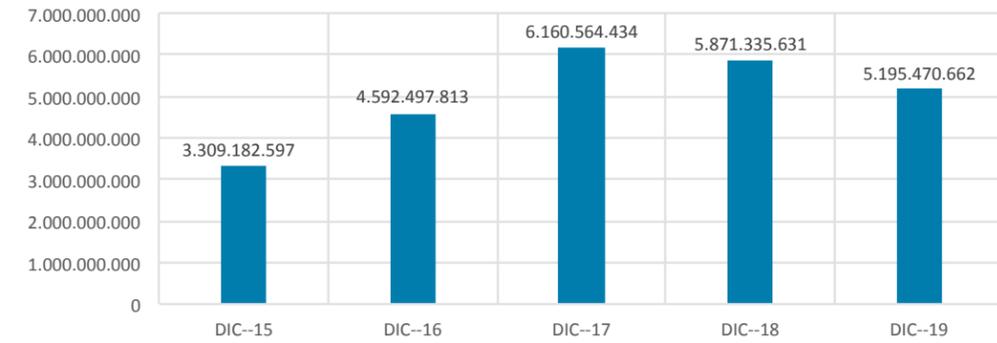
**1.4 Estimación para Incobrables:** El indicador de la pérdida esperada, el cual representa la estimación para incobrabilidad necesaria para la cartera de crédito, muestra una disminución importante de 125,98%, respecto al periodo 2018.

## 1.5 PASIVO



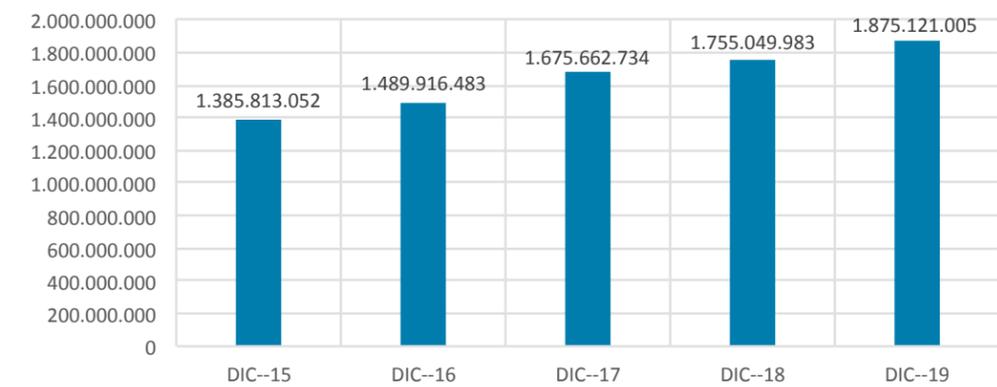
**1.5 Pasivos:** La gráfica nos muestra una disminución de los deberes y obligaciones de nuestra cooperativa de un 10,12%, con relación al periodo 2018.

## 1.6 OBLIGACIONES CON ENTIDADES



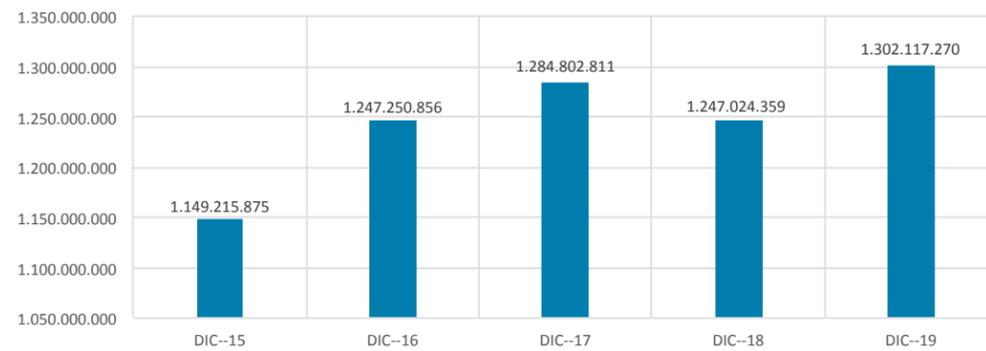
**1.6 Obligaciones con entidades financieras:** Coopesparta mantiene su pasivo con costo con otras entidades e instituciones, como el Infocoop, Banco Nacional de Costa Rica, Banco Popular, Coocique y Oikocredit. Se observa una disminución de estas obligaciones la cual decreció en un 13,01% respecto al periodo anterior.

## 1.7 PATRIMONIO



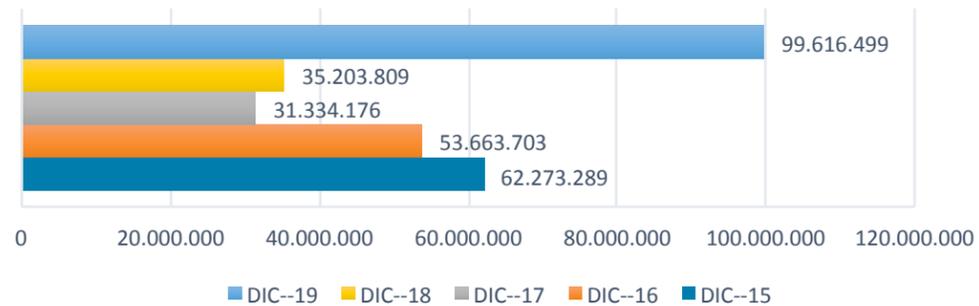
**1.7 Patrimonio:** Comprende las cuentas de aportes de capital social, reservas patrimoniales y resultados. Respecto al periodo 2018 se nota un leve crecimiento de un 6,40%.

## 1.8 CAPITAL SOCIAL



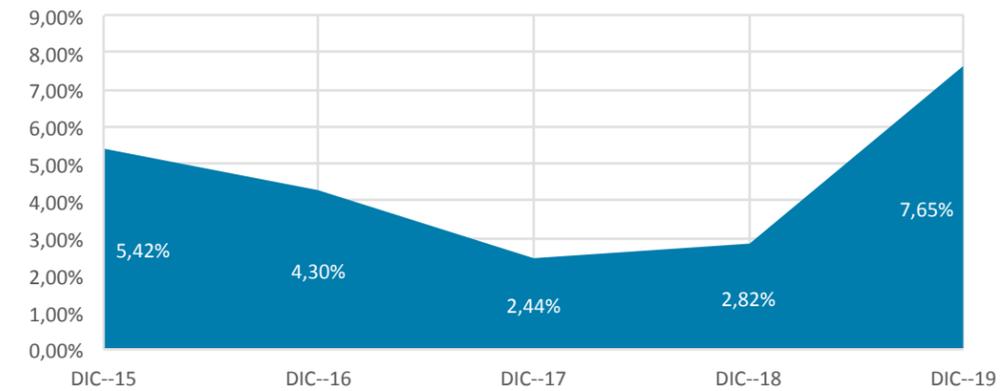
**1.8 Capital Social:** Una de las principales cuentas del patrimonio, el capital social, muestra un incremento de un 4,23%, según información del período anterior. Los aportes de capital social son sin duda la principal fuente de solidez financiera de Coopesparta, nos permiten continuar apalancándonos y a la vez, dar continuidad a los proyectos de inversión y desarrollo de la cooperativa. Durante el 2019 nuestros asociados aportaron la suma de ¢113 526 557.

## 1.9 EXCEDENTES

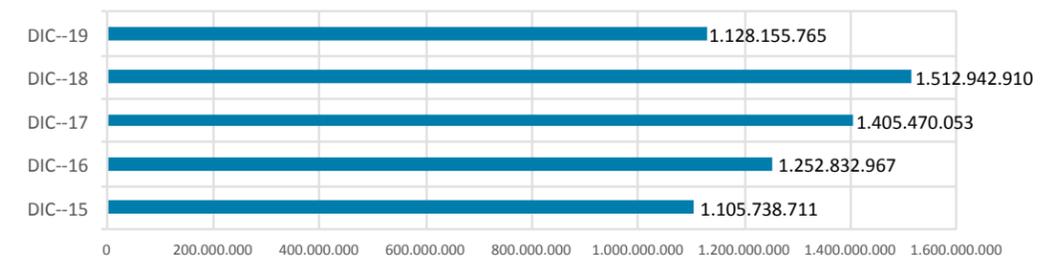


**1.9 Excedentes:** El resultado bruto generado durante el 2019 es de ¢99 616 499, ¢64,41 millones más que el año anterior, lo que representa un 182,97% de rendimiento bruto al capital social promedio. Muy superior a la inflación del año de 1,5%, lo que muestra que se alcanzó la meta propuesta. El rendimiento porcentual del Capital Social para el 2019 alcanzó un valor real de un 7,69% en el excedente bruto antes de impuestos y participaciones, superando así todos los 54 años anteriores.

## RENDIMIENTO DE CAPITAL

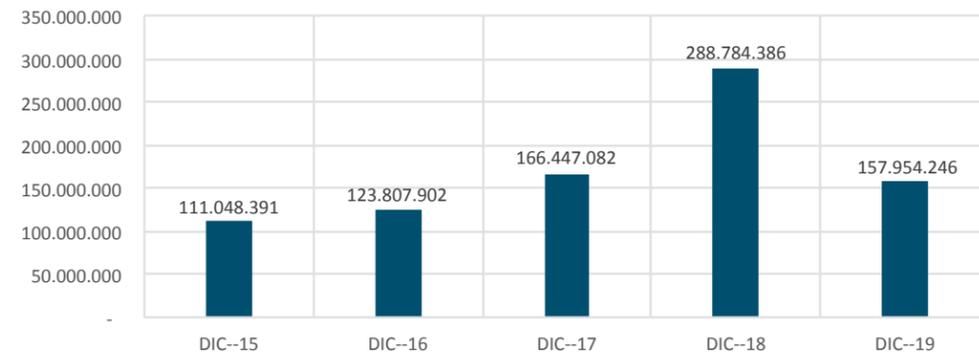


## 1.10 INGRESOS FINANCIEROS



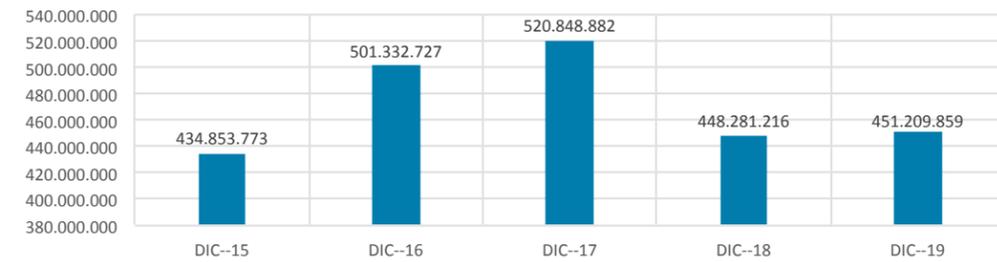
**1.10 Ingresos Financieros:** Corresponde a los intereses generados por la cartera de crédito e inversiones. Se generó una disminución de ¢384,78 millones con relación al período anterior, para un 25,43%, ocasionada por la disminución de la cartera de crédito y la baja en las inversiones.

## INGRESOS OPERATIVOS



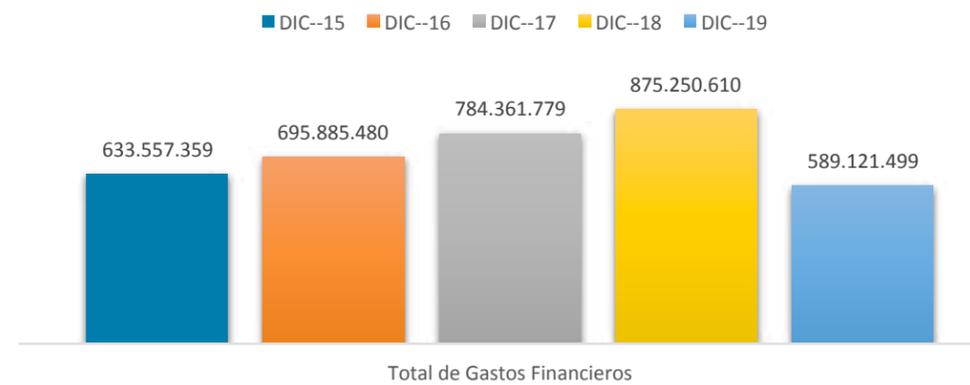
**Ingresos de operación:** Se generan a través de las comisiones que se cobran por los servicios públicos, colocación de bonos de vivienda, fideicomiso, arrendamiento del anfiteatro, entre otros.

## GASTOS ADMINISTRATIVOS



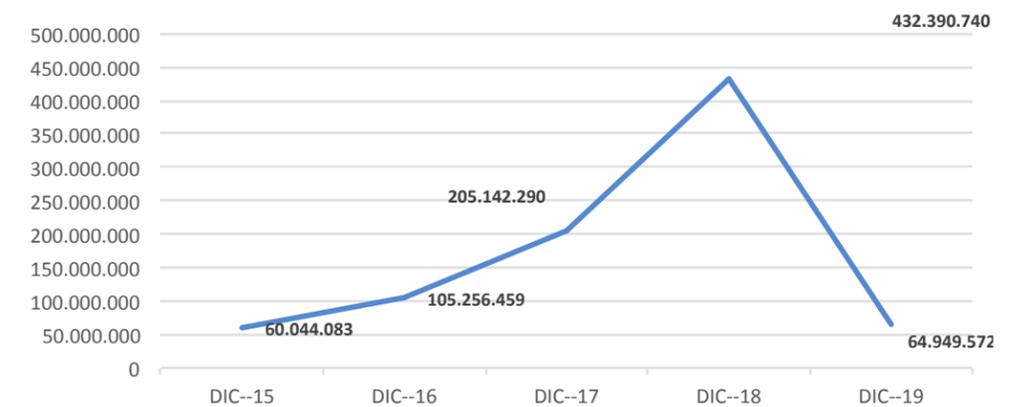
**Gastos de administración:** Conciernen a aquellos ocasionados por el personal, como salarios, capacitaciones, cargas sociales, provisiones de ley entre otros. Además de mantenimiento de edificaciones, mobiliario, dietas de directores, actividades para asociados y muchos otros más.

## 1.11 GASTOS FINANCIEROS



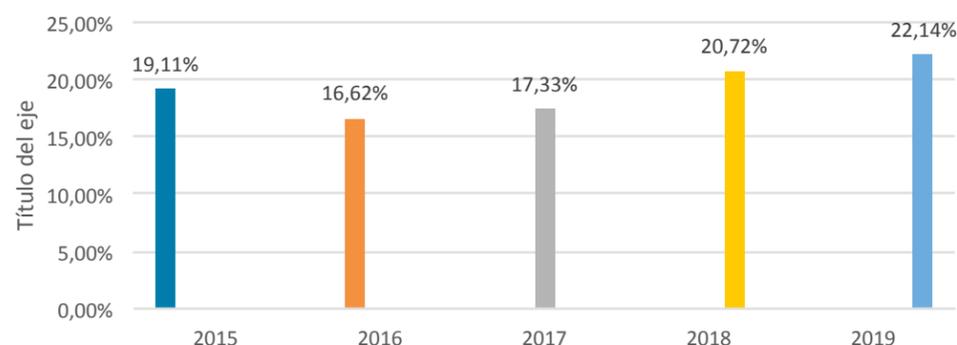
**1.11 Gastos financieros:** Los ocasionan las obligaciones con entidades financieras y otros proveedores, como por ejemplo el proyecto de camposanto. La disminución de ¢286,13 millones, correspondiente a un 32,69%, que se observa, relativo a la entrega de captaciones de los asociados por el cambio de giro.

## 1.12 GASTOS ESTIMACIÓN INCOBRABLE



**1.12 Estimación cartera de crédito:** La salida de la regulación ocasionó una importante disminución del gasto por estimación, nótese en la gráfica el importante descenso. El gasto nominal decreció en ¢367,44 millones de colones, un 565,73%.

### 1.13 SUFICIENCIA PATRIMONIAL



**1.13 Suficiencia Patrimonial:** También conocido como Adecuación de Capital -como lo define Basilea- es la relación porcentual de cobertura que tiene una entidad financiera de los posibles riesgos ponderados de sus partidas de activo, sensibilizadas con partidas no asignables y de riesgo inherentes de la actividad. Interpretación: Contar con los recursos disponibles y suficientes para poder funcionar y prestar servicios con calidad. El porcentaje que debe mantenerse es de al menos un 10% para mantenerse en nivel normal.

Actualmente, el activo productivo se encuentra distribuido de la siguiente manera:

### 1.14 ACTIVO PRODUCTIVO I ACTIVO TOTAL

	2018	2019
Activo total	8 212 563 760	7 739 441 644
Inversiones	272 908 051	551 029 281
Cartera de Crédito	6 677 508 869	6 075 187 191
Total activo productivo	6 950 416 920	6 626 216 473
<b>Total activo productivo / activo total</b>	<b>84,63%</b>	<b>85,62%</b>

**1.14 Activo Productivo:** Respecto al activo productivo de Coopesparta puede notarse se ha incrementado en un 1,01% con relación al periodo anterior. Este aumento en el activo productivo y en la proporción de cartera responde a nuestra estrategia financiera e institucional para generar mayores ingresos para la organización, elevar la eficiencia financiera y mantener tasas competitivas.

## Gestión Comercial

Fuente: Dirección Comercial

La Cooperativa se ha esforzado por realizar un ajuste a la gestión comercial, con una modificación a su estructura operativa y la aplicación exitosa de importantes cambios en procura de una mejora en la calidad del servicio al cliente, con la unificación de las áreas de Plataforma de Crédito y Cajas, donde el asociado o el cliente en general pudiera realizar diferentes tipos de trámites con el mismo colaborador, fueran estos pagos de servicios públicos, trámites del fondo de socorro o bien consulta de créditos.

Para la implementación exitosa de estos cambios, se les brindan charlas de servicio al cliente a los colaboradores con el fin de generar una atención más personalizada, brindando un trato familiar y cercano con el asociado, buscando lograr un sentimiento de satisfacción mediante nuestra atención.

Se realizó un esfuerzo importante con la finalidad de lograr una proyección cooperativa de modernidad y cambio positivo, apoyados además en el refrescamiento del libro de marca, definiendo nuevas constantes de identidad, basados en la esencia actual de la cooperativa. Se realizaron también ajustes al core financiero, con el fin de mejorar el control de las metas comerciales, elaborando así un dashboard que permite el monitoreo permanente de los principales indicadores de colocación de nuestros servicios y productos, todo de acuerdo con el canal de colocación.

En temas de verificación del historial crediticio de nuestros prospectos, se implementó el uso de un scoring crediticio llamado Scoring 360, mediante la protectora Equifax, donde podemos visualizar referencias y récord crediticios de cada persona, esto con el fin de conocer el comportamiento de pago y el nivel de riesgo de cada consulta de crédito. La salida de regulación nos llevó además a implementar cambios en las políticas de crédito, buscando mejoras en las condiciones que permitan el acceso a más personas, tomando como referencia la información que nos aporta no solo el scoring crediticio sino el historial de crédito con la cooperativa y en los casos requeridos el CIC mediante instituciones bancarias.

Con el fin de extender el catálogo de productos que ofrece Coopesparta, se desarrollaron nuevas líneas de crédito para lograr satisfacer las necesidades de cada asociado, donde ahora es posible optar por compra de electrodomésticos, financiamiento para la salud,



pago de marchamos mediante el plan tasa cero, entre otros.

Es importante acotar también que durante el 2019 se realizó un esfuerzo en la gestión y remozamiento en los convenios comerciales, donde la mayor parte de estos consiste en planes de descuentos para nuestros asociados, además de otros como el convenio con el INS para ofrecer Seguros Autoexpedibles, generando al asociado una opción más para protegerse y proteger a sus familiares.

### LANZAMIENTO NUEVA IMAGEN COOPESPARTA

El jueves 14 de marzo de 2019, se realizó el lanzamiento de la nueva imagen, después de un arduo trabajo de branding. En dicho evento especial participaron personal administrativo, cuerpos directivos, asociados, personajes de la Región Pacífico Central y aliados estratégicos.

Este cambio de marca se ha caracterizado por una gama de colores diferentes y haciendo referencia a nuestra zona geográfica, todo de la mano del desarrollo de un nuevo plan de negocio de la cooperativa, cuyo objetivo es posicionar a Coopesparta como referente en progreso social, prosperidad económica y sostenibilidad ambiental en Esparza y en el Pacífico Central.

En el evento se presentó un video con nuestra esencia, y se develó el nuevo logotipo y slogan.

Nuestra marca se construye sobre tres atributos diferenciadores:



El logotipo está compuesto por formas en crecimiento, que hacen alusión directa al concepto de desarrollo y prosperidad. Nuestros colores son representación del mar de la costa pacífica costarricense y las formas sugieren brazos, que culminan en la figura humana de una persona exitosa, que ha conquistado sus sueños.



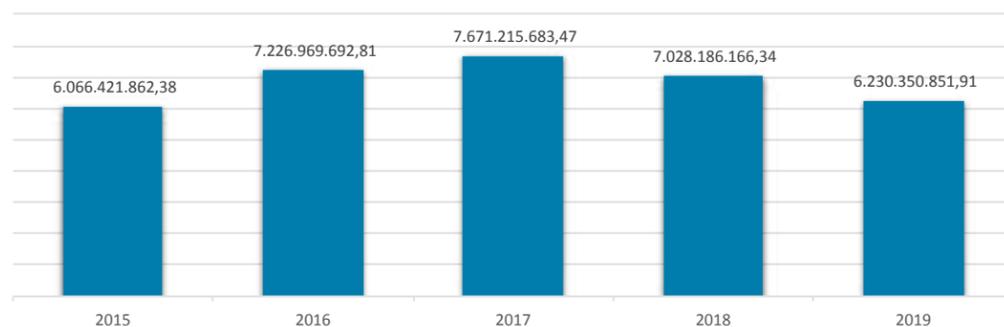
Marlon Naranjo Mejía,  
Coordinador Comercial.

Ese concepto de resiliencia al que remite nuestra nueva imagen nos permite introducir a continuación la información más importante relacionada a las metas comerciales de la cooperativa obtenidas durante el periodo.

## 2.1. CARTERA DE CRÉDITO

El 2019 fue un año de muchos cambios para Coopesparta, cambios positivos desde cualquier punto que se mire, y el área de crédito no ha sido la excepción. Mientras éramos una cooperativa supervisada por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) estábamos sujetos a cumplir con las normativas aplicables en la colocación y recuperación de la cartera crediticia, normativas que en algunas ocasiones no nos permitían solventar las necesidades de financiamiento a todos nuestros asociados.

### CARTERA AL CIERRE DE PERIODO COOPESPARTA



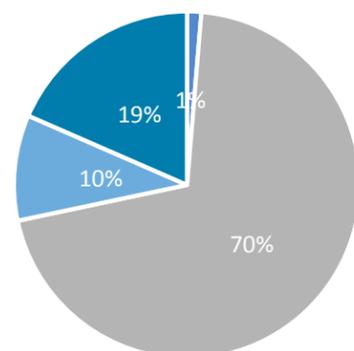
Durante los últimos años el sector financiero costarricense ha mostrado un crecimiento desmedido en la colocación de créditos de consumo, lo cual ha provocado un alto endeudamiento de los deudores a nivel nacional, dejándoles sin capacidad de pago e inclusive sin ingresos para cubrir sus necesidades básicas.

Normalmente toda empresa tiende a enfocar su estrategia de acción según el comportamiento del mercado, principalmente las entidades de naturaleza similar. Coopesparta no ha sido la excepción en cuanto a este tema y, por lo tanto, la porción de crédito en el sector consumo de la cartera crediticia es bastante elevada. Sin embargo, cuando se analizó el cambio de giro de la cooperativa hacia servicios múltiples, se logró identificar la necesidad y oportunidad de diversificar la oferta de servicios financieros a otros sectores que permitan un mayor desarrollo y crecimiento de la región, y que principalmente contribuyan a la mejora en la calidad de vida de nuestros asociados.

Auxiliadora Agüero Gatgens,  
Coordinadora de Crédito.



## CARTERA CRÉDITO POR SECTOR PERIODO 2019

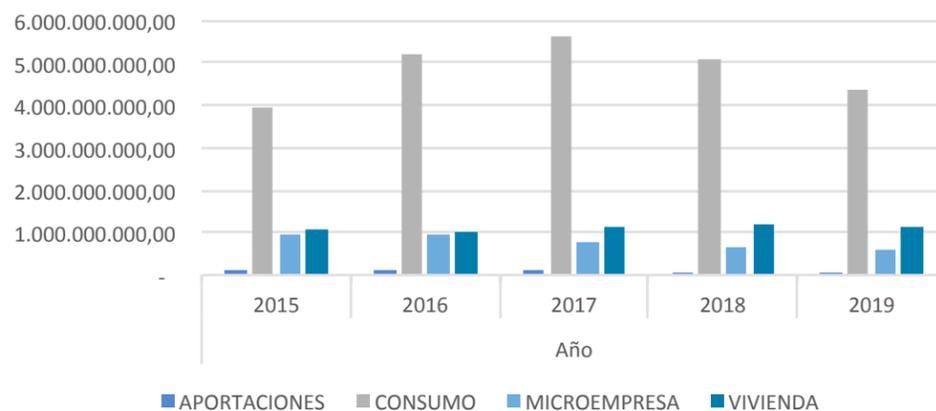


■ APORTACIONES ■ CONSUMO ■ MICROEMPRESA ■ VIVIENDA

Al cierre del período 2019, la cartera crediticia estaba distribuida dentro de cuatro sectores principales: CONSUMO, VIVIENDA, MICROEMPRESA y CREDITO SOBRE APORTACIONES, siendo siempre consumo el sector predominante dentro de la colocación realizada durante los últimos años, donde un 70% de la cartera crediticia al cierre del 2019 está concentrada en el sector consumo.

El siguiente gráfico muestra la predominancia en el sector consumo que ha tenido la cartera de crédito en los últimos cinco años.

## COMPARATIVO CARTERA POR SECTOR COLOCACION



■ APORTACIONES ■ CONSUMO ■ MICROEMPRESA ■ VIVIENDA

A partir de mayo 2019, con el cambio de giro del negocio y la salida por parte del órgano supervisor hemos ido realizando ajustes en cuanto a políticas y procedimientos para adaptar los productos crediticios, procurando siempre ser una solución financiera ágil a las necesidades de nuestros asociados, siendo siempre vigilantes de salvaguardar los bienes e intereses de la cooperativa. Como se indicó anteriormente, hemos venido implementando el uso de herramientas tecnológicas en el ámbito crediticio que nos permitan identificar con mayor claridad el perfil de nuestros deudores.

## SISTEMA DE BANCA PARA EL DESARROLLO

Como parte de los cambios propuestos por parte de la administración, en cuanto a nuevas opciones de financiamiento, está la implementación del programa del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) para el apoyo a los micro, pequeños y medianos empresarios de la región, con el fin de promover el emprendedurismo y el crecimiento de la Región Pacífico Central. Dentro de este programa contaremos con fondos específicos para la puesta en marcha y desarrollo de proyectos, desde una idea de negocios, hasta uno ya conformado, brindando condiciones accesibles, asesoría y acompañamiento a nuestros deudores.

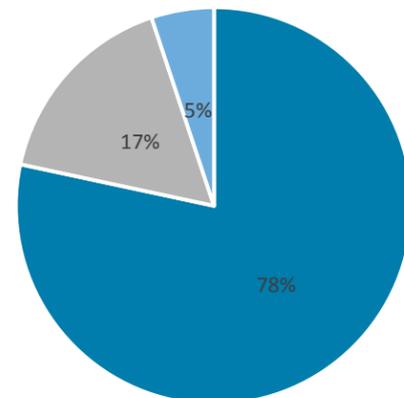
Realizar alianzas estratégicas con empresas públicas o privadas para capacitación en diferentes áreas, contar con personal acreditado en SBD, crear programas de capacitación y educación financiera, entre otros, son parte de la oferta que Coopesparta tendrá a disposición de sus asociados en el mediano plazo.

## CALIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITO

Como parte de las gestiones a la cartera de crédito por morosidad tenemos:

- Restructuración y reforzamiento al departamento de cobros.
- Capacitación en gestión de cobros al personal a cargo.
- Gestión de cobro judicial mediante un bufete especializado en la materia para agilizar los trámites y lograr una mayor recuperación, mediante embargos de salario o adjudicación de bienes en garantía o a nombre de los deudores/fiadores/codeudores.
- Mejoras a nivel de sistemas de información que permitan un mayor control y seguimiento de la gestión realizada para la atención oportuna de los casos.
- Gestión de la cartera de acuerdo con los días de atraso, garantía, forma de pago, estimación, entre otros.
- Gestión mediante rebajos de planillas a deudores y fiadores con cuentas trasladadas a incobrable para la recuperación de dichos montos.

## CARTERA DE CRÉDITO PERIODO 2019

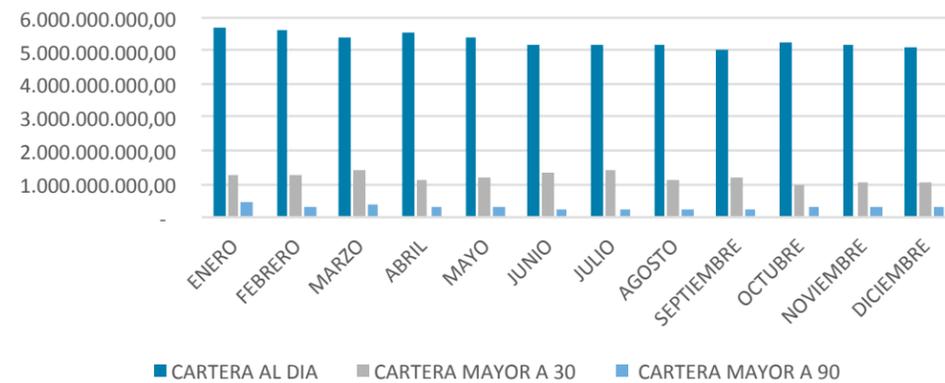


■ CARTERA AL DIA ■ CARTERA MAYOR A 30 ■ CARTERA MAYOR A 90

## CARTERA AL DÍA 2019

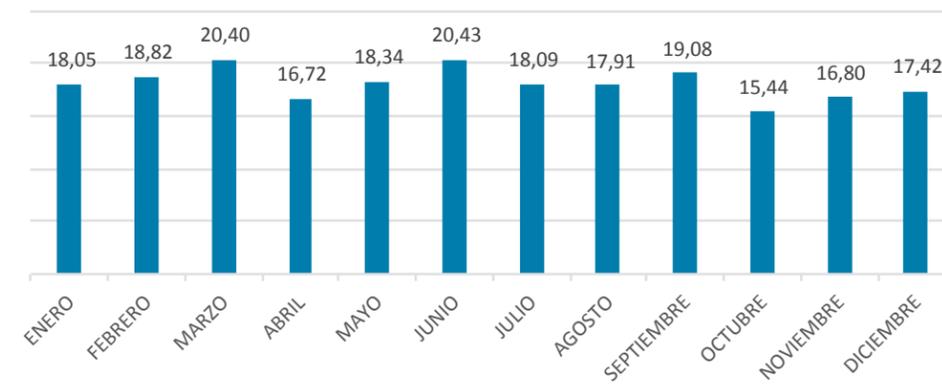


## COMPORTAMIENTO CARTERA 2019

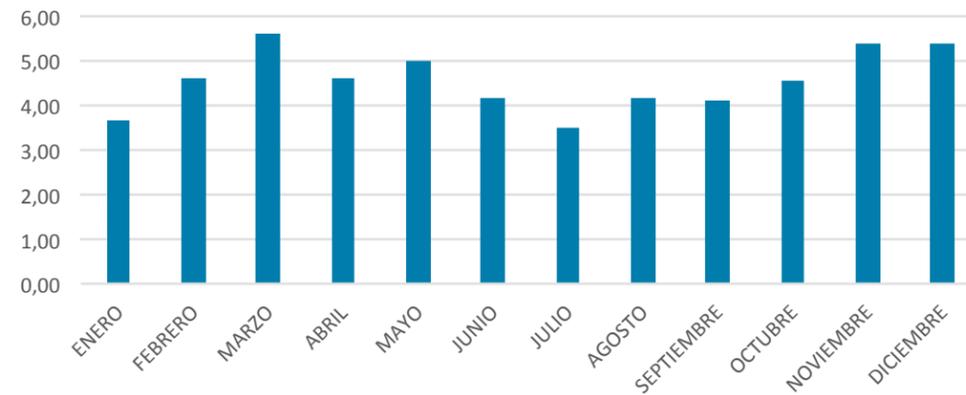


■ CARTERA AL DIA ■ CARTERA MAYOR A 30 ■ CARTERA MAYOR A 90

## MORA LEGAL 2019

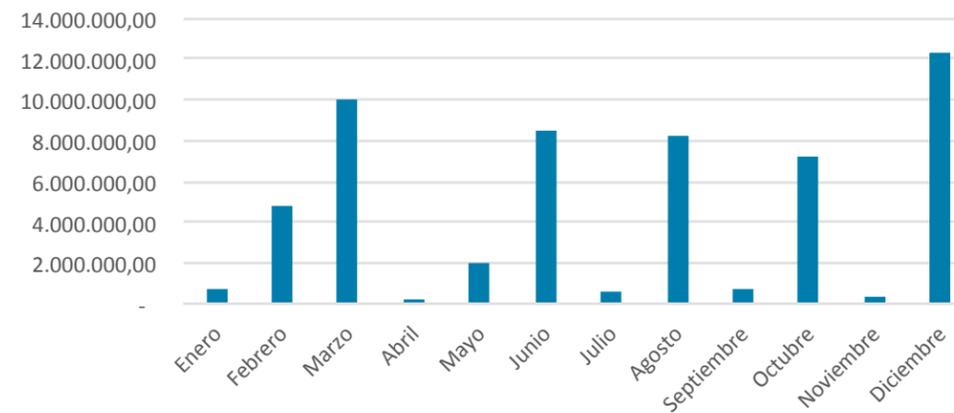


## % MORA MAYOR A 90 DÍAS EN 2019



A pesar de que un crédito sea pasado por pérdida, se continúa realizando gestión de cobro a deudores, fiadores y codeudores con el fin de recuperar la mayor cantidad posible, por lo que se continúan realizando rebajos a salarios y procesos de cobro judicial a bienes inscritos.

## RECUPERACIÓN INCOBRABLES 2019



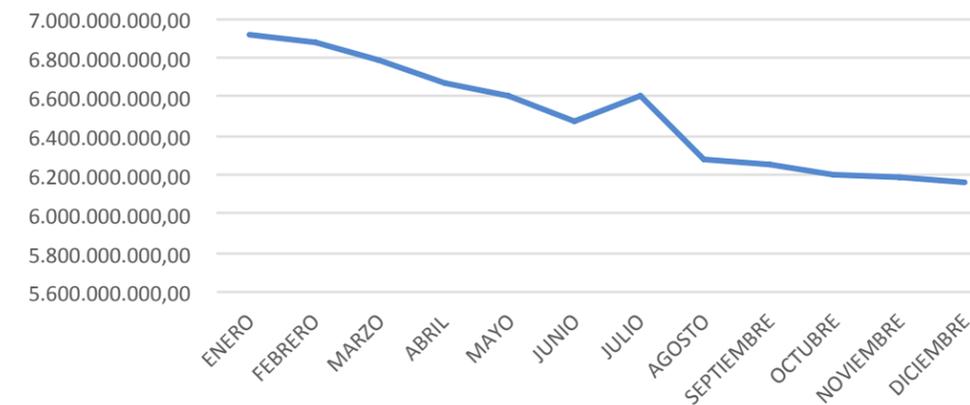
El tema de morosidad es una realidad a nivel nacional y no es algo que afecte únicamente a Coopesparta, el alto endeudamiento de los trabajadores ha provocado que la recuperación de cartera sea uno de los temas de mayor importancia para la cooperativa, y que por lo tanto se invierta más recursos en reforzar el área de cobros, de manera que permita lograr y mantener los indicadores de morosidad en los niveles óptimos que se requieren. El crecimiento en la cartera incobrables es un reflejo de lo anterior, la falta de capacidad de pago de los deudores, especialmente del sector público, ha provocado que muchas operaciones otorgadas durante periodos pasados (2015 en adelante) a funcionarios de entidades públicas se hayan tenido que pasar por pérdida debido a que no ingresan los rebajos a deudores, fiadores o codeudores.

## CARTERA DEPURADA



Como se puede observar en el gráfico siguiente, la cartera de crédito ha ido decreciendo con respecto a otros periodos, cancelaciones anticipadas por parte de otras entidades, disminución en la colocación, montos trasladados a incobrables por el no pago de los deudores, entre otros, son los principales factores que han contribuido a esta baja. En cuanto al tema de la mora legal o mora mayor a 31 días en adelante, ha sido todo un reto el enfocar las estrategias de cobro para bajar el indicador a niveles óptimos. La mora mayor a 90 días que se refleja en el gráfico es toda la cartera con más de tres meses de atraso, estos casos son trasladados a cobro judicial para el proceso de remate o embargo a salarios de deudores, fiadores o codeudores, así como anotación de otros bienes.

## CARTERA 2019



## COMITÉ DE CRÉDITO

A continuación, se resume las condiciones y características de las solicitudes de crédito presentadas al Comité de Crédito a lo largo del año 2019.

Los resultados se muestran de forma gráfica y con algunos cruces de variables con el fin de extraer la información de forma útil para la toma de decisiones.

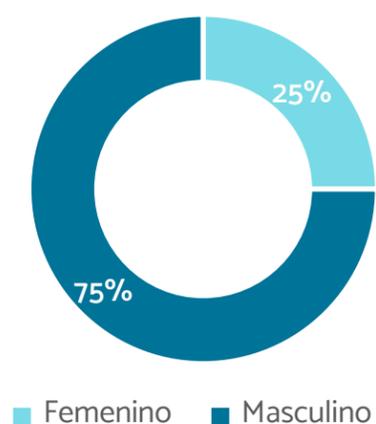
### DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

GÉNERO	CANTIDAD	MONTO
Femenino	2	8.700.000
Masculino	6	92.815.480
<b>TOTALES</b>	<b>8</b>	<b>101.515.480</b>

### RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES ANALIZADAS

Solicitudes	Porcentaje
Aprobadas	8
Denegadas	0

### CRÉDITOS OTORGADOS



## 2.2 GESTIÓN DE VENTAS

Como consecuencia del cambio de giro de negocio que realizó la cooperativa desde setiembre de 2018, y haciendo oficial la salida de regulación por parte de la SUGEF, durante el 2019 afrontamos el reto de generar mayor afiliación de asociados, puesto que muchos en el pasado deseaban ingresar a nuestra cooperativa con el fin de generar ahorros, situación que sumada a que muchos de los asociados que producto del giro de negocio no podían seguir ahorrando, efectuaron alto volumen de retiros, impactando el número de renuncias al alza, contrastado al mismo tiempo con la disminución de afiliaciones.

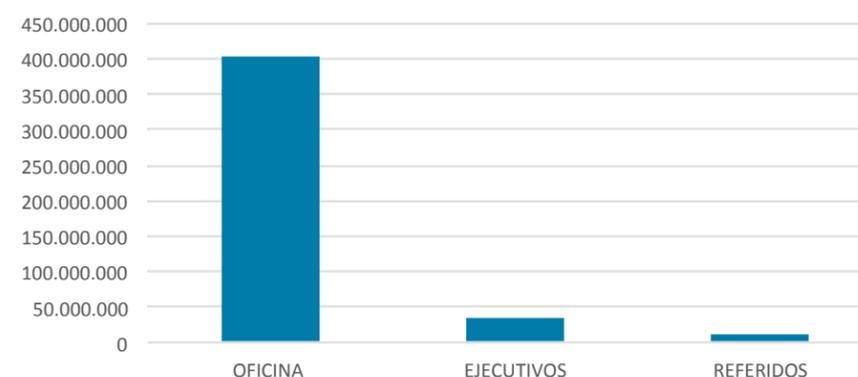
La situación expuesta anteriormente se ha constituido en un reto para la gestión de ventas, puesto que los indicadores de progreso de nuestros canales se han visto limitados al acceso de recursos, pero se ha venido trabajando de la mano del área financiera con el firme propósito de cuidar la inversión y el gasto de la institución. No obstante, se ha realizado un esfuerzo importante para brindar un mayor posicionamiento de nuestra marca, mediante una estrategia de crecimiento concéntrica, con específica proyección y direccionamiento al desarrollo en la Región Pacífico Central.

Se aplicaron nuevas estrategias para retención de asociados, con ejemplos específicos como la implementación de convenios de descuento en comercios como supermercados, tiendas de electrodomésticos, ópticas, entre otros.

Además, se realizaron mejoras a las tasas de interés y condiciones en varias de nuestras líneas de crédito, como por ejemplo la línea de emergencia (crédito sobre aportaciones) y se crearon nuevas líneas de financiamiento para compra de línea blanca, salud y tasa cero.

A continuación, una gráfica de colocación por canal: Oficina, Ejecutivos, Referidos.

### COLOCACIÓN 2019



## 2.3 PROMOCIONES, BENEFICIOS Y SORTEOS

A lo largo del 2019 se promovieron diversas dinámicas para generar un mejor posicionamiento y consumo de nuestros servicios y productos, y promocionar diferentes actividades de fechas importantes, todo lo anterior mediante promociones y sorteos, algunos de estos relativos al día del padre, día de la madre, celebración del mes de la independencia, además de la importante celebración del 55 aniversario de Coopesparta. Algunos de estos sorteos consistieron en canastas de víveres, artículos de uso personal, electrodomésticos y muchos artículos más.

Cerramos el año promocionando el cobro de marchamo y el mes la esparzaneidad, también con el propósito de apoyar las actividades organizadas por la Municipalidad de Esparza y aprovechar los espacios para la promoción y posicionamiento de la marca Coopesparta.

Mediante el servicio de cobro de derechos de circulación se gestionó la promoción donde se sortearon 4 reintegros de marchamos de hasta ciento cincuenta mil colones y una bicicleta marca Scott, por el pago del derecho de circulación en nuestras oficinas. Este servicio se brindó por primera vez de forma directa con el Instituto Nacional de Seguros, sin intermediarios, lo que generó un mayor ingreso en el pago de comisiones.

Además, se realizaron negociaron nuevos convenios comerciales, cuyo fin es brindarle al asociado mejores opciones en diferentes comercios, donde se otorgan porcentajes de descuento y se eleve así el acceso a más y mejores productos o servicios, mientras se incentiva así que nuestra base asociativa aumente y se reactive, ofreciéndole nuevos y mejores beneficios que solo por ser asociado de Coopesparta obtiene. Algunos de los beneficios de ser asociado de Coopesparta son:

- **Ganar excedentes anuales**, al tiempo que el capital social de su propia empresa crece.
- **Rifas mensuales** por pago de servicios públicos.
- **Acceso a pólizas** de vida y seguros autoexpedibles.
- **Servicios** de camposanto privado.
- **Afiliación** al fondo de socorro mutuo SOMUCOOP+ para usted y sus familiares.
- **Servicios de alquiler** de salón de eventos.
- **Acceso** a educación cooperativa.
- **Trámite** de Bonos de Vivienda.
- **Compra** y financiamiento de electrodomésticos.
- **Crédito** para microempresas.
- **Crédito** sobre sus aportaciones a tasas competitivas.
- **Crédito** para compra de lote, remodelación o construcción de vivienda.
- **Derecho** a postularse a cuerpos directivos.

## 2.4 PATROCINIOS

En el 2019 se realizó una significativa inversión en patrocinios, con el fin de brindar un apoyo a las organizaciones con iniciativas sin fines de lucro y así potencializar el beneficio social de Coopesparta para todas las comunidades. Muchas de estas organizaciones por falta de ingresos económicos encontraron en la Cooperativa un apoyo, logrando así que la organización brindara un grano de arena en el fortalecimiento de las comunidades y el desarrollo de su gente.

Estos patrocinios se basaron principalmente en premios de electrodomésticos pequeños para sorteos en diferentes Bingos realizados en escuelas y salones comunales de nuestra región.

En la siguiente tabla se detallan las Instituciones que gozaron de este apoyo:

ORGANIZACIÓN
Liceo de Esparza
Iglesia Católica de Barón
Asociación de Desarrollo Juanilama
Junta de Educación Esc. San Juan Chiquito
Iglesia Católica de San Juan Grande
Junta Directiva ADI Cerrillos de Esparza
IPEC Puntarenas
CRUZ ROJA
Comité de Cambalache
Escuela de Marañonal
Escuela de Bruselas
Comité Iglesia La Riviera

## 2.5 SIGNOS EXTERNOS

Se realiza una inversión importante en diferentes signos externos, cuyo objetivo principal es lograr un mayor posicionamiento de imagen y proyección de la cooperativa, mediante estrategias claras que comuniquen el avance y modernización de la organización. De esta manera, algunas de las inversiones implicaron la aplicación del cambio en el rótulo principal de las oficinas, dando a conocer el nuevo logo de Coopesparta y se modificaron los colores de la precinta de la fachada.

Además, como parte de la estrategia de posicionamiento de la nueva marca, se actualizó la gráfica de la valla sobre ruta uno, San Ramón - Esparza, donde se le brinda la bienvenida a los visitantes y se promueve la ciudad de Esparza como una zona turística. También, de la mano de nuestro compromiso de responsabilidad social cooperativo, se modernizaron paradas de bus con rotulación de Coopesparta, con el fin de posicionar aún más la marca y el compromiso que tenemos con la Región Pacífico Central, y en algunas de estas, para dar a conocer nuestro nuevo proyecto de Camposanto Campos del Pacífico.

Las paradas en las que se realizó la modernización se detallan en la siguiente tabla:

SIGNOS EXTERNOS
Rótulo en Fachada Principal
Valla Publicitaria en Ruta 1
Parada de bus frente al BCR de Esparza
Parada de bus entrada principal Nances de Esparza
Parada de bus frente al Rest. Tábaris de Esparza
Parada de bus frente al Club Rotario
Parada de bus frente a Pali de Chacarita
Parada de bus frente al Palenque Nacaome
Parada de bus en el Cruce de Barranca
Parada de bus en el Hospital Monseñor Sanabria
Rotulación del nuevo vehículo de Coopesparta

\*Monto invertido en signos externos: ¢15 728 467.

ESTRATEGIA NUEVA IDENTIDAD DE MARCA
Manual de marca
Aplicaciones gráficas a elementos corporativos
Videos y jingles de Coopesparta
Cuñas radiales

\*Monto invertido en signos externos: ¢15 728 467.

A continuación, se detallan algunas de las inversiones realizadas en la elaboración de artículos promocionales y el desarrollo de promociones especiales:

ARTÍCULOS PROMOCIONALES
Lapiceros
Mangas para el sol
Libretas
Agendas
Bolas antiestrés
Calendarios
Llaveros

\*Monto invertido en artículos promocionales: ¢2 885 188.

PROMOCIONES
Fechas Especiales (Rifas Mensuales)
Celebración 55 Aniversario
Obsequios a Inversionistas
Mes de la Esparzaneidad
Semana del Cooperativismo
Celebración 25 de julio
Celebración Día de la Madre
Celebración del mes de la Independencia

\*Monto Invertido en Promociones ¢8 494 584.

## 2.6 PROYECCIÓN INSTITUCIONAL Y PARTICIPACIÓN EN EVENTOS

Durante el periodo 2019 la cooperativa gestionó estrategias de participación en eventos con el fin de generar un mejor posicionamiento. Citando algunas de las principales actividades que se desarrollaron está la Semana del Cooperativismo, en la que se realizaron durante la semana diferentes actividades, brindándole apoyo a una cooperativa de artesanos de Esparza.

Se participó activamente con un stand en la Feria Expo Pymes Innova 2019, se colocó un stand en la actividad de Zumba Rosa Esparza 2019, y durante el año se le brindó apoyo constante al Comité de Educación y Bienestar Social, para el desarrollo de actividades. Algunos ejemplos de esto fueron la fiesta del día del niño de Coopesparta, donde se dotó la actividad con inflables, botargas, entre otros, además del apoyo en la Ferias de la Salud y la caminata alusiva al 55 aniversario de Coopesparta, celebrada para el mes de la Esparzaneidad.

Para el mes del aniversario se promovió la nueva imagen de Coopesparta, haciendo especial énfasis y reconocimiento al largo tiempo de estar en el mercado, 55 años demostrando solidez organizacional. Para el cierre de estas actividades fue posible contar con una charla motivacional impartida por el señor Mauricio Corrales, reconocido motivador nacional. Además, para el mes de la Esparzaneidad la cooperativa participó en el tradicional Desfile Navideño con una carroza especial, con pasacalle con zancos y botargas, todo un espectáculo que cerró el desfile y cuya participación tuvo una excelente aceptación por parte de los miles de ciudadanos que disfrutaron al ritmo de la música y la publicidad de Coopesparta, donde se les otorgaban artículos promocionales de la cooperativa, posicionándose así aún más nuestra marca.

## 2.7 SOMUCCOOP+

Se crea paquete de beneficios de SOMUCCOOP+, como la migración del fondo de socorro mutuo cooperativo, por acuerdo de la Asamblea General, con el objetivo de establecer un aporte voluntario, colectivo y solidario, bajo la figura de un fondo social común.

Nuestro nuevo paquete de beneficios le brinda cobertura en caso de fallecimiento del asociado titular o cualquiera de los miembros de su grupo amparado por la suma de ₡1.000.000 por persona. Le cubrirá el riesgo de muerte tanto accidental como no accidental. Se cuenta además con la posibilidad de asegurar hasta 6 familiares en un mismo grupo amparado al asociado titular, para un total de siete personas por la suma de

₡5800. Sin duda alguna una previsión funeraria de muchísima ayuda para ese momento difícil, que ha apoyado ya muchos asociados y familiares.

Adicionalmente, en caso de que se le diagnostique una enfermedad oncológica o no oncológica, de las definidas en las coberturas, esta póliza permitirá que se realice un adelanto de la mitad de la suma asegurada. De igual manera, en caso de fallecer el asegurado por cualquier causa, Coopesparta le otorgará en el momento un adelanto de la suma asegurada por hasta ₡500.000, para apoyarlo con los gastos funerarios, esto mientras se gestiona el pago del monto total asegurado.

De acuerdo con el siguiente cuadro, para el periodo del 2019, primer año de esta póliza colectiva, la Cooperativa apoyó a 9 familias, donde los seres queridos han podido obtener dicho apoyo económico:

SOMUCCOOP+		
Edades	Amparado	Asociado
Menores de 70 años	2	-
Mayores de 70 años	1	6
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>6</b>

Nuestra meta principal para el fortalecimiento del SOMUCCOOP+, y de esta manera sus beneficios en un futuro cercano, es aumentar nuestros asociados activos en este seguro, para sean muchas más personas que puedan gozar de este apoyo económico tan importante.

La intención es que cada asociado nuevo pueda incluirse a este fondo para brindar un mayor fortalecimiento y así se ven beneficiados nuestros asociados y sus familias. No es una póliza convencional, es un apoyo económico que le puede ayudar a subsanar algunos de los gastos que conlleva un proceso funeral.

## 2.8 CONVENIO DE ASADAS ACUEDUCTOS RURALES

El convenio de recaudación por cobro de servicios de agua de acueductos rurales llegó a resolver un problema de riesgo y control para las Juntas Directivas de las cuatro ASADAS a las que se les brinda este servicio, librándose de gestionar cada uno de ellos una caja de cobro, manejo de auxiliares de pago y morosos, así como la garantía de que día a día pueden contar con lo recaudado del día hábil anterior en las cuentas bancarias de las ASADAS y usar ese efectivo en sus actividades operacionales diarias.

El beneficio para el abonado se constituye en que además de poder realizar el pago del agua en nuestras oficinas, puede pagar otros servicios y además consultar sobre los otros productos que ofrece Coopesparta. Se da la oportunidad de que el abonado realice el pago remotamente a través de transferencia bancaria y el nuevo sistema remite el mensaje de puesta a cobro de la factura de agua a través de SMS y correo electrónico, además de que, siempre y cuando el abonado tenga sus datos actualizados, recibirá la factura electrónica, que para el caso de contribuyentes inscritos en el Ministerio de Hacienda servirá como eventual gasto deducible y genera crédito IVA.

El apoyo a la región es indirecto, el servicio de poder asignar nuevas previstas de agua para facilitar el acceso a este bien a familias y a empresas recae primordialmente en las Juntas directivas de ASADAS y posteriormente Coopesparta realiza la segunda parte que es el cobro de ese servicio. El agua es un bien primordial y la Cooperativa colabora con las ASADAS a que puedan ser más eficientes en parte de sus procesos básicos como es el manejo de efectivo.

En Julio de 2019 se realizó la migración de abonados a un nuevo sistema WEB en tiempo real, capaz de gestionar la facturación electrónica solicitada por el Ministerio de Hacienda a las ASADAS y poder aplicar el cobro del Impuesto al Valor Agregado. Como años atrás, los encargados de los distintos acueductos rurales se acercaron a nosotros para que les pudiéramos colaborar en ese nuevo proyecto y Coopesparta se dio la tarea de buscar una solución que solventara las necesidades del momento para las ASADAS. Con la empresa CDG (Consulting And Development Group) se logró la implementación del sistema para acueductos rurales llamado SADA WEB con el que se gestiona la puesta a cobro del agua, mantenimiento de abonados, facturación electrónica, cuentas por cobrar y recaudación; con todos sus reportes para la toma de decisiones.

La suscripción de estos convenios de cobro genera mensualmente a la cooperativa comisiones, que ayudan a fortalecer la generación de ingresos financieros adicionales a los de su giro principal y que se ven reflejados en el rubro de ingresos operativos.

## 2.9 CAMPOSANTO CAMPOS DEL PACÍFICO

Coopesparta con su incursión a servicios múltiples procura incorporarse a nuevas oportunidades de negocio que cubran las necesidades de la población de la Región Pacífico Central, además de que sean negocios factibles y rentables para la entidad. En cumplimiento a este objetivo se adquiere un proyecto de camposanto privado en San Miguel de Barranca.

Camposanto Campos del Pacífico es un proyecto que será construido bajo un concepto único e innovador en la zona del pacífico, tomando en cuenta que este camposanto será desarrollado bajo un ambiente muy acogedor, armonioso con la naturaleza y sobre todo confortable para las personas. No solamente venimos a solventar una necesidad de espacios en esta región, sino que también brindaremos un servicio con altos estándares de calidad y así hacer esta experiencia menos dolorosa.

El proyecto contará con amplios parqueos, calles anchas, jardines que embellecerán el lugar, capilla de velación, sanitarios, cafetería, sin dejar de lado la espectacular vista al mar que la propiedad posee. Tendremos más de 5000 espacios dobles disponibles y un área de 29.456 m2 para el desarrollo, ubicados en San Miguel de Barranca, a 400m norte de la carretera interamericana.



**Misión:** Brindar soluciones integrales en el área de servicios funerarios y camposanto, con el fin de guiar a las personas a través de este proceso de transición, mediante un concepto de parque que celebra la vida, los momentos felices, y un programa de atención que lleve a las personas hacia un lugar de superación y tranquilidad.



**Visión:** Posicionarnos como la empresa líder en el área de servicios funerarios y camposanto, en el mercado que comprende la zona del pacífico.

### FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE NUESTRO PROYECTO:

- Amplio parqueo.
- Belleza escénica del lugar con una hermosa vista al mar.
- Amplia oferta de Lotes.
- Enfoque mercadológico diferenciado e innovador para la zona dirigido a la superación pronta del duelo con diferentes técnicas.
- El proyecto cuenta con toda una conceptualización de marca que incluye herramientas publicitarias. (Vallas, brochures, volantes, tarjetas de presentación, página web, renders, recorrido virtual redes sociales.)
- Diseño innovador de parque jardín con elementos dirigidos a la programación positiva de la mente de las personas que visitan el lugar

## 2.10 TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

El área de tecnologías de información funciona en Coopesparta no solo con el objetivo de ser un área de apoyo para la organización, sino de ser un impulsor a nivel tecnológico para cada una de las áreas, sus colaboradores y la Cooperativa en general, con la visión clara de estar a la vanguardia a nivel tecnológico y poder así brindarles siempre las mejores herramientas y el mejor servicio a nuestros asociados, clientes y la comunidad Pacífico Central.

Como proyecto más relevante, que hemos desarrollado durante el período finalizado, fue el cambio de nuestros servidores de bases de datos. Puesto que desde la implementación del core financiero con que se gestionan los procesos de la organización, el motor de base de datos es Oracle, posterior a realizar un estudio de las mejores opciones para migrar el sistema a una mejor plataforma, actualizando la infraestructura tecnológica física acorde a los más altos estándares de la industria, no solo en materia de mejores prácticas, sino que tomando en cuenta aspectos de seguridad y velocidad de respuesta ante consultas, el Consejo de Administración aprobó la adquisición de servidores Oracle y una cabina de almacenamiento (SAN) compartida y moderna, para el manejo de las bases de datos y realizar el proceso de migración respectivo.

La inversión total haciende a \$43.985 (USD), debidamente analizada desde la perspectiva financiera y representó la implementación de una serie de beneficios para la Cooperativa en términos de respaldos en un ambiente híbrido tierra - nube, alta disponibilidad, sustentado no solo en la necesidad de cambio sino por la relación costo/beneficio en el tiempo.

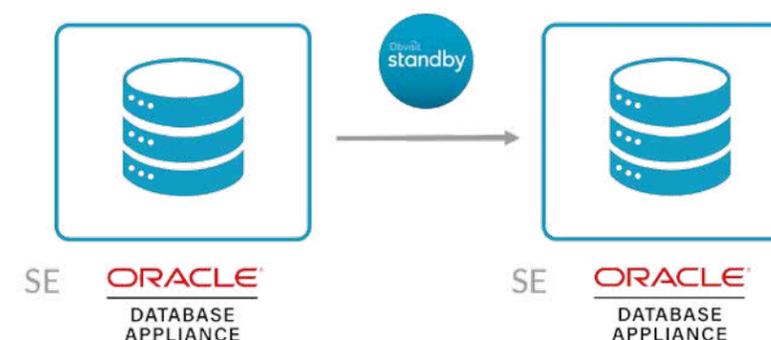
Así se procedió con la adquisición de los equipos físicos, 2 servidores y 1 unidad de almacenamiento y gestión de control, además de la tecnología licenciada de Dbvisit. Equipos de alta prestación y calidad certificados por Oracle para el manejo de bases de datos, capaces de distribuir eficientemente las cargas de trabajo de los procesos diarios del negocio, mayor portabilidad, facilidad de consultas y restauraciones con tiempos de respuesta muy cortos.

Además de esta modernización tecnológica de las bases de datos, algunos de los principales proyectos de modernización del core ejecutados fueron la creación de varios módulos nuevos, como el de gestión de SOMUCOOP+, gestión de ventas (convenios-línea blanca), cuentas por pagar, deudas inmobiliarias, acciones electrónicas-rifas, entre otros.

El soporte a los diferentes departamentos del negocio fue constante, enfatizando en las áreas de gestión de cobro, con el fin de desarrollar nuevas herramientas y simplificando procesos que les ayuden a realizar una gestión integral y de calidad, al menor tiempo posible.

Se trasladan y programan ciertas tareas que anteriormente se tenían que ejecutar manualmente (usuarios) al Gestor de base de datos y se convierten en procesos automatizados (sin intervención del usuario), lo que se traduce en menor posibilidad de errores humanos y ganancia de tiempo al no tener que dedicarse a estos procesos. Dentro de estos procesos podemos mencionar el envío de mensajes de cobro, generación automática de cobros por atrasos, avisos varios tanto por vía SMS y/o correo electrónico.

Se implementan procesos de seguridad, de acceso al sistema y diferentes procesos para los usuarios internos, con el afán de velar de la mejor manera por la seguridad de la información y datos sensibles de los asociados.





## Gestión Social

Fuente: Unidad de Vivienda & Contabilidad.

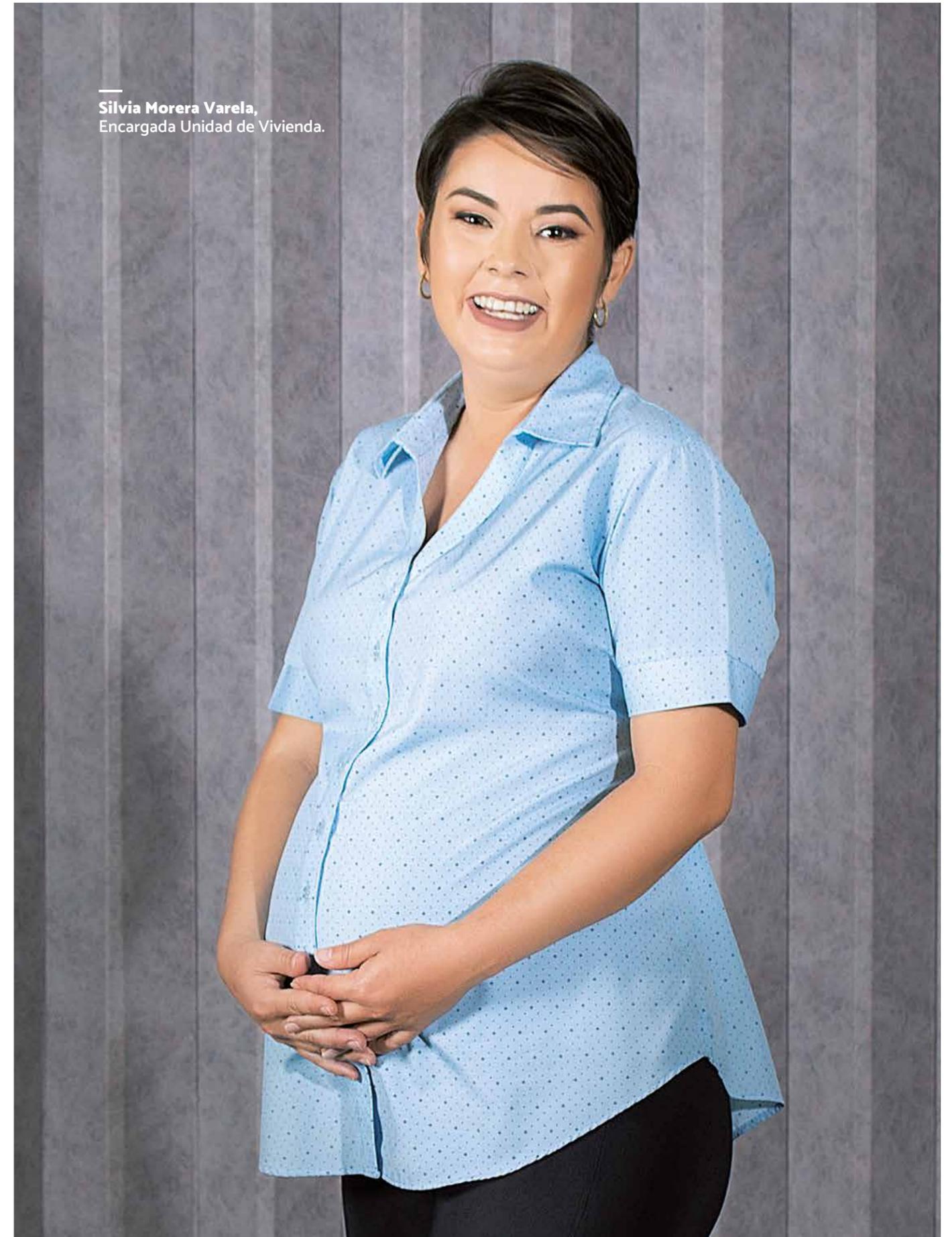
### 3.1 Unidad de vivienda

Desde 2018 Coopesparta forma parte del Sistema Financiero Nacional de Vivienda, como entidad autorizada por el Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI), con el objetivo primordial de colaborar en el mejoramiento del desarrollo de las familias de los sectores de menor ingreso y de la clase media de la Región Pacífico Central y otras del país, facilitando el acceso a vivienda digna, como derecho fundamental.

Bajo esta consigna la Unidad de Vivienda de nuestra cooperativa se ha convertido en uno de los pilares fundamentales de nuestro nuevo esquema de trabajo como Cooperativa de Servicios Múltiples, que busca impulsar medios de renovación y desarrollo integral.



**Silvia Morera Varela,**  
Encargada Unidad de Vivienda.

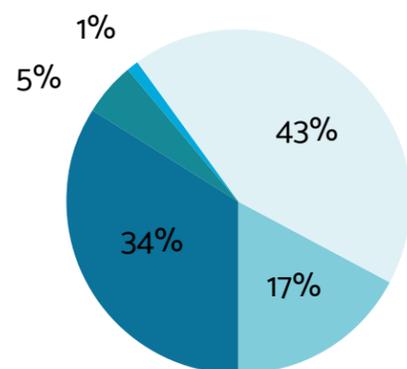


Durante el periodo 2019 el BANHVI aprobó por medio de Coopesparta como Entidad Autorizada 113 bonos de vivienda, beneficiando en promedio a 339 personas en diferentes zonas del país, contribuyendo a mejorar las condiciones de hábitat en territorios como:

PROVINCIA	CANTÓN	CANTIDAD
1. San José	Turrubares	1
	San Ramón	26
2. Alajuela	San Mateo	3
	Palmares	2
	Poas	3
	Orotina	12
	San Carlos	3
	San Carlos	3
3. Cartago	Cartago	1
	Paráiso	1
	Jiménez	3
	Turrialba	14
6. Puntarenas	Puntarenas	22
	Esparza	14
	Montes de Oro	1
	Garabito	1
7. Limón	Siquirres	6
<b>Total</b>		<b>113</b>

### BONOS POR ZONA GEOGRÁFICA

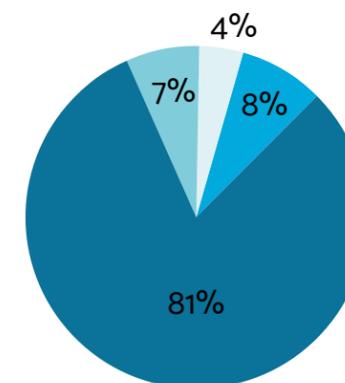
■ 1. San José ■ 2. Alajuela ■ 3. Cartago ■ 6. Puntarenas ■ 7. Limón



Mediante el otorgamiento de bonos de vivienda se logró auxiliar a diferentes sectores de la población, bajo las siguientes modalidades:

MODALIDAD	MONTO
Persona con Discapacidad	31.363.000,00
Adulto Mayor	63.458.000,00
Bono Regular	671.378.000,00
RAM (Reparación- Ampliación y Mejoras)	55.483.000,00
<b>Total</b>	<b>821.682.000,00</b>

### BONOS POR MODALIDAD



■ Persona con Discapacidad ■ Adulto Mayor  
■ Bono Regular ■ RAM (Reparación- Ampliación y Mejoras)

De los bonos de vivienda otorgados, 71 de estos fueron a mujeres jefas de hogar, apoyando a mejorar las condiciones no solo de vivienda sino otros como seguridad e inclusión.

Es por ello por lo que, confiados en el trabajo que desarrolla la Unidad de Vivienda y comprometidos en dar nuestro mayor esfuerzo, vemos este 2020 con gran optimismo para lograr superar los resultados obtenidos en el periodo anterior, y aspirando a que Coopesparta sea el medio ideal para lograr el sueño de casa propia de los habitantes de la Región Pacífico Central.

## 3.2 Balance Social

Por definición, se entiende que el Balance Social Cooperativo es una herramienta de la gestión socioeconómica, imprescindible y complementaria al balance financiero publicado anualmente, y permite brindar información sobre su accionar en relación con el cumplimiento de su esencia o identidad, es decir, desde los valores y los principios cooperativos.

1. MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA	2018	2019
Excedente neto para distribuir	₡25.698.831	₡74.214.292
Campañas activación (aporte capital social)	₡152.459.882	₡113.526.557
<b>Subtotal</b>	<b>₡178.158.712</b>	<b>₡187.740.849</b>
2. CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS	2018	2019
Gestión, formación y supervisión dirigenal (Nominaciones, capacitaciones, costo confección de actas, etc.)	₡3.486.674	₡4.766.554
Asamblea Anual	₡12.755.581	₡16.665.860
Comités de apoyo (alimentación y otros)	₡519.130	₡134.564
Cuerpos Directivos (dietas y alimentación)	₡16.733.669	₡19.277.950
<b>Subtotal</b>	<b>₡32.975.925</b>	<b>₡40.710.364</b>
3. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE SUS MIEMBROS	2018	2019
Beneficios pólizas (saldos deudores, SOMUCCOOP)	₡89.994.655	₡27.500.000
Subsidios médicos (Reserva bienestar, feria salud)	₡500.000	₡166.999
<b>Subtotal</b>	<b>₡89.494.655</b>	<b>₡27.666.999</b>
4. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA	2018	2019
Servicio de la auditoría externa	₡2.787.600	₡2.299.500
<b>Subtotal</b>	<b>₡2.787.5600</b>	<b>₡2.299.500</b>

5. EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN	2018	2019
Capacitación a colaboradores	₡4.125.822	₡4.443.605
Actividades Comité de Educación (asociados, delegados, colaboradores)	₡3.345.131	₡3.279.499
<b>Subtotal</b>	<b>₡5.915.454</b>	<b>₡7.723.105</b>
6. COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS	2018	2019
Aporte a organismos de integración (ley, federaciones, etc.)	₡866.273	₡3.487.077
<b>Subtotal</b>	<b>₡866.273</b>	<b>₡3.487.077</b>
7. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	2018	2019
Mercadeo responsable socialmente (patrocinios)	₡201.325	₡185.964
Ayudas o iniciativas del CEBS con reserva bienestar	₡4.170.374	₡2.521.949
113 soluciones de vivienda de bien social (Fondos BANHVI)	₡330.249.000	₡783.356.000
<b>Subtotal</b>	<b>₡334.620.699</b>	<b>₡786.063.913</b>
<b>TOTAL</b>	<b>₡644.819.318</b>	<b>₡1.055.691.806</b>



## Administración Integral de Riesgo & Control Interno

Fuente: Riesgo & Control

A pesar del giro de negocio que realizó Coopesparta, debido al know how adquirido estos 17 años de haber estado bajo la supervisión por parte de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), el Consejo de Administración ha acordado mantener las buenas prácticas en los que la organización ha percibido la generación de valor.

El proceso de ajuste a la nueva estructura, aunque ha permitido flexibilizar algunos procesos, ha requerido de una constante revisión y modificación de la reglamentación interna, además de una mejora continua de los procesos internos, sus controles, procedimientos y demás aspectos que ayuden a la entidad alcanzar sus metas, pero mitigando los riesgos a los que pueda estar expuesta.

Es por los aspectos antes mencionados que la cooperativa prosigue con el proceso de gestión de riesgos, más bien adicionando la gestión de control interno y el cumplimiento normativo de lo que nos aplique, principalmente en lo conducente a la Ley 7786, realizando una adecuada gestión de riesgo de legitimación de capitales mediante los documentos relacionados con el artículo 15 bis. Lo anterior es de acatamiento para los sujetos obligados establecidos en dicho artículo, en el caso de Coopesparta porque seguimos ligados al otorgamiento de facilidades crediticias.

### OBJETIVO DE LA UNIDAD DE RIESGO & CONTROL

La gestión de riesgos busca identificar los eventos potenciales de riesgo a los que se encuentra expuesta la entidad, con el fin de mantenerlos en consonancia con el apetito de riesgo de la organización, para proporcionar una seguridad razonable en el logro de nuestros objetivos.

Wendy Carvajal Atencio,  
Jefe de Riesgo & Control.



### Los principales objetivos de la gestión de riesgos se encuentran:

- ▶ Proteger y crear valor a la organización.
- ▶ Ser parte integral de todos los procesos de la organización.
- ▶ Ser considerada en el proceso de toma de decisiones.
- ▶ Ser sistemática, estructurada y oportuna.
- ▶ Basarse en la mejor información disponible.
- ▶ Estar alineada con los entornos internos y externos de la organización y con el perfil de riesgo.
- ▶ Considerar los factores humanos y culturales.
- ▶ Ser transparente e inclusiva.
- ▶ Ser dinámica, interactiva y capaz de reaccionar a los cambios.
- ▶ Permitir la mejora continua de los procesos de la organización.

### Durante el periodo 2019

- ▶ Se ha continuado con el seguimiento de indicadores de gestión de las áreas respecto a los límites establecidos por el Consejo de Administración.
- ▶ Se continúa con la gestión de los riesgos operativos, con el fin de establecer mejora continua en los procesos internos de la organización, la mitigación de riesgos y la identificación de posibles amenazas y debilidades de la entidad.
- ▶ Se mantiene un Comité de Riesgos como buena práctica para la gestión de riesgos de la organización, donde participan 2 miembros del Consejo de Administración, 1 miembro del Comité de Vigilancia, La Gerencia General y el Jefe de Riesgo & Control.
- ▶ Se realizan revisiones de control interno de los procesos de la organización, de las diferentes áreas con el fin de verificar el cumplimiento de los procedimientos, reglamentos, políticas y manuales internos.
- ▶ Se realizan evaluaciones de riesgos para los nuevos productos o servicios que la

cooperativa desee incorporar a sus líneas de negocio, con el objetivo de canalizar las ventajas competitivas y prevenir los riesgos a los que está expuesta para conocimiento de la Alta Gerencia y del Consejo de Administración.

- ▶ Se mantiene la coordinación de los comités de Riesgos, Reglamentos, Nominaciones y Remuneraciones.
- ▶ Se participa en los comités de apoyo con vos, pero sin voto sobre temas del negocio de la cooperativa como lo son el Comité Gerencial y Comité de Cobros.
- ▶ Se realiza apoyo a la organización en el área Gerencial y de RRHH, en el desarrollo de nuevos negocios, brindando apoyo en el análisis de riesgos de los casos de negocio generados, estudios de factibilidad, capacitación y demás procesos administrativos.
- ▶ Se brinda asesoría al Consejo de Administración en temas varios de la gestión propia del negocio, así como en aspectos externos o de nuevos negocios.

### CONTINUO SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES DE LAS ÁREAS DE LA ORGANIZACIÓN.

Se elaboraron dashboard o tableros de indicadores de gestión para todas las áreas de negocio, de forma estandarizada, con límites establecidos en los Planes Anuales Operativos, para seguimiento de su labor y de indicadores de riesgo de la entidad, los mismo son presentados por las jefaturas de forma mensual y monitoreados y contrastados por la Unidad de Riesgo & Control. La cual identifica e informa las desviaciones de estos al Comité de Riesgo y al Consejo de Administración.

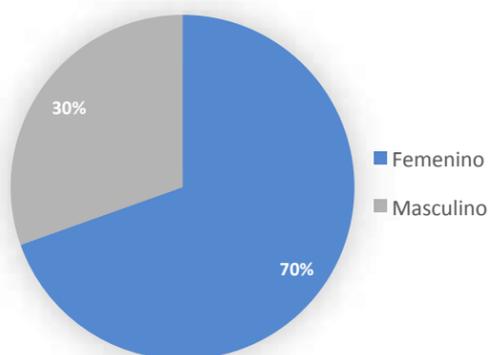
### APLICACIÓN DE LA POLÍTICA CONOZCA A SU DIRECTIVO

Se realiza una aplicación del 89% de la Política Conozca a su Directivo, es decir solo dos (2) directores de dieciocho (18) no se les pudo aplicar la política en el tiempo establecido para el periodo 2019. Por lo cual se procede a notificar la situación al Comité de Riesgos y este a su vez al Consejo de Administración, para solicitar al Comité de Vigilancia el debido proceso de conformidad con la reglamentación interna.

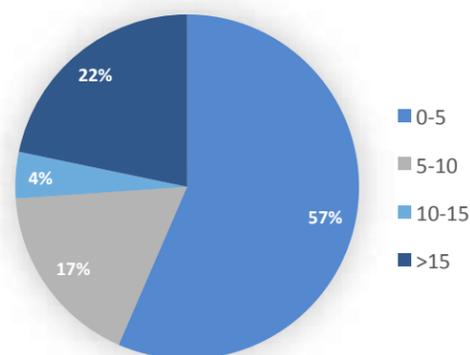
## CAPITAL HUMANO

Actualmente el personal administrativo de Coopesparta lo conforman un total de 23 colaboradores, de los cuales un 70% mujeres y un 30% hombres. De estos un 43% cuentan con más de 5 años de laborar para la organización.

## COLABORADORES



## ANTIGÜEDAD LABORAL COLABORADORES



## CAPACITACIONES

Algunas de las principales capacitaciones recibidas a lo largo del año fueron:

- Nuevo módulo y gestión del SOMUCOOP+
- Usabilidad nueva versión Equifax
- Medición del riesgo en cartera crediticia
- Comercialización de los Seguros Autoexpedibles
- Taller Elaboración Plan de Negocio
- Taller de Cobro Judicial
- Taller de Crédito
- I Foro Nacional: Finanzas éticas, tendencias y desafíos de cara a la inclusión financiera
- Congreso de Marketing UNED | CENECOOP
- Gestión de cobro de derechos de circulación - INS
- Capacitación nuevos sistemas BANHVI
- Ley 9635 fortalecimiento a finanzas públicas
- Recursos Humanos - CENECOOP
- Seminario: Sanciones Disciplinarias
- Taller "7 Hábitos para Gerentes" de Franklin Covey
- Capacitación Ley 9699
- Conversatorio Reforma Fiscal y Cooperativismo



## ALGUNOS DATOS IMPORTANTES QUE DESTACAR SON:

**€4.5 MILLONES**  
EN ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

**322 HORAS**  
DE CAPACITACIÓN

**64 PARTICIPACIONES**  
DE COLABORADORES

**1 NUEVO COLABORADOR**

**7 PASANTÍAS**  
EN OTRAS COOPERATIVAS



## BENEFICIOS PARA NUESTROS COLABORADORES:

- Salario competitivo
- Subsidios por incapacidad
- Licencias y permisos con goce de salario
- Disfrute de vacaciones
- Apoyo con uniformes
- Reconocimiento por antigüedad laboral
- Incentivo económico por cumpleaños
- Capacitaciones y desarrollo profesional
- Celebración del día del empleado
- Actividades recreativas
- Adelanto de cesantía

## APLICACIÓN DE POLÍTICA CONOZCA A SU COLABORADOR AL 100%.

La política conozca a su empleado se aplicó en un 100% al personal durante el periodo 2019, de conformidad con la reglamentación interna.



**INFORME DEL  
COMITÉ DE VIGILANCIA**

**De izquierda a derecha, primera fila:** María Antonia Sánchez Arguedas, Suplente I; Olga Marcia Stanford Pérez, Vocal I.  
**Segunda fila:** Jorge Umaña Leal, Secretario; Idaliette Cortés Araya, Vocal II; Milagro Villalobos Madrigal, Presidente; Katherine Mora Álvarez, Suplente II, Roberto Morera Vargas, Vicepresidente.

**La función del Comité de Vigilancia consiste en colaborar con la fiscalización de toda actividad que realice la empresa cooperativa, la fiscalización de la marcha de la organización tiene como finalidad aportar ideas para mantener las buenas prácticas o para mejorar algunos aspectos que sean subsanables.**

Fuente: Comité de Vigilancia

Según lo establecido en el artículo 40 de la Ley de Asociaciones Cooperativas (LAC), este cuerpo directivo debe enfocar su supervisión sobre las cuentas y operaciones, acuerdos, actas y toda aquella actividad planificada. Una vez realizada la fiscalización, se debe realizar recomendaciones si fuese el caso y luego presentar un informe a los asambleístas.

El objetivo de la creación del Comité de Vigilancia es contar con un grupo de trabajo que controle el avance del ente financiero (cooperativa), verificando su eficiencia y eficacia a través de la revisión periódica de las cuentas y operaciones financieras, de las decisiones de mejora y sobre todo colaborar aportando trabajo e ideas. Siempre buscando el bienestar de los asociados.

Resulta importante su función como ente fiscalizador, ya que se convierte en un filtro de la función cooperativa, debido a la revisión mensual de todos los aspectos ya mencionados, permitiendo corregir si así fuese necesario. Tener la potestad de revisar informes financieros, presupuesto, acuerdos, expedientes de crédito, expedientes de personal y otros documentos importantes, nos permite o facilita la detección de situaciones en las que se pueda opinar, corregir o mejorar antes y después de ser ejecutada.

Dentro de los alcances del Comité de Vigilancia está el poder relacionarnos con los demás Cuerpos Directivos en una reunión planificada por el Consejo de Administración, para compartir ideas y expresar situaciones que obstaculizan la labor. El Comité de Vigilancia tiene un representante en algunos de los comités de apoyo que posee la Institución, tales como: Auditoría, Riesgos, Nominaciones, Crédito y Reglamentos.

Se presentan algunas limitaciones como lo son el tiempo, ya que se realizan solamente tres (3) sesiones de trabajo que no alcanzan para resolver todo lo que nos compete, además se nos presentan situaciones como, solicitudes de un debido proceso que bien puede ser resuelto con voluntad, humildad y con disposición en el seno del Cuerpo Directivo afectado.

## ASISTENCIA COMITÉ DE VIGILANCIA ANUAL

NOMBRE	SESIONES ORDINARIAS						SESIONES EXTRAORDINARIAS				
	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	I TRIM.20	TOTAL	justific.	I Trim.	II Trim.	I T. 2020	justific.	TOTAL
Milagro Villalobos Madrigal	7	6	9	4	26	SI	1	2	1	1	4
Roberto Moreta Vargas	9	9	9	5	32		2	3	1		6
Jorge Umaña Leal	9	9	9	5	32		0	2	0	3	2
Olga Marcia Stanford Pérez	8	9	9	4	30	NO	1	1	1	1	3
Idaliette Cortés Araya	9	8	9	5	31	SI	2	1	1		4
María Antonia Sánchez Arguedas	9	9	9	5	32		2	3	0	1	5
Katherine Mora Álvarez	9	9	9	5	32		2	3	1		6

NOTA: El 2020 estamos cerrando hasta la fecha 13 de febrero.

## PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES:

1. Charla de motivación para búsqueda de nuevos asociados.
2. Encuentros de Cuerpos Directivos de Vigilancia.
3. Capacitación Funciones del Comité de Vigilancia.
4. Estrategias para el Cambio de Giro.
5. Encuentros de Gobernanza.
6. Caminata organizada por el Comité de Educación y Bienestar Social.
7. Actividades realizadas por la Administración.
8. Encuentro con los mayores inversionistas.
9. Visita a los avances del futuro Camposanto.
10. Celebración del día de las Madres.

PARTICIPACIÓN EN LOS DIFERENTES COMITÉS DE APOYO		
PARTICIPANTE	ASISTENCIA COMITÉ DE CREDITO	
	N° SESION	FECHA
ROBERTO MORERA VARGAS	390	06/06/2019
	391	20/06/2019
	392	26/09/2019
	393	16/10/2019
	394	28/11/2019
PARTICIPANTE	ASISTENCIA COMITÉ DE REGLAMENTO	
	N° SESION	FECHA
OLGA MARCIA STANFORD PEREZ	90	11/07/2019
	91	12/09/2019
	92	10/10/2019
PARTICIPANTE	ASISTENCIA COMITÉ DE AUDITORIA	
	N° SESION	FECHA
MILAGRO VILLALOBOS MADRIGAL	68	24/05/2019
	69	19/07/2019
	71	07/11/2019
PARTICIPANTE	ASISTENCIA COMITE DE RIESGO	
	N° SESION	FECHA
MILAGRO VILLALOBOS MADRIGAL	115	08/05/2019
	116	04/09/2019
	117	07/11/2019

## NUESTRA LABOR:

Como ya se mencionó anteriormente las funciones del Comité de Vigilancia se encuentran indicadas y normadas por: Ley de Asociaciones Cooperativas, Por el Estatuto de la Cooperativa y por el Reglamento que rige a Vigilancia, su función primordial es la de fiscalizar la marcha de la Institución, mediante un Plan Anual Operativo que se elabora en el mes de noviembre para ser enviado ante el Consejo de Administración para su debida aprobación. El comité está conformado por cinco (5) propietarios y dos (2) suplentes, para una sana labor dividimos trabajo de campo con la elaboración del Acta, que obligatoriamente se debe levantar en cada sesión, sesionamos de forma extraordinaria y también realizamos sesiones de trabajo para lograr avanzar. Nuestras funciones son:

- ✓ Fiscalizar aspectos como los siguientes: Leer cada una de las Actas del Consejo de Administración, para conocer los acuerdos y así darles seguimiento a las nuevas propuestas.
- ✓ Revisar los informes de la Gerencia para estar enterados del avance y logros de los acuerdos, así como las estrategias de nuevos negocios que ofrece la misma, también poder hacer comentarios o recomendaciones.
- ✓ Conocer y revisar los informes económicos presentados por el departamento Financiero, con la finalidad de enterarnos de los movimientos de crecimiento o limitaciones que existen para emprender negocios.
- ✓ Realizar arquezos de caja de forma sorpresiva.
- ✓ Revisar las Actas del Comité de crédito y los expedientes para comprobar que cumplan con los requisitos necesarios para su debida aprobación.
- ✓ Leer y revisar las Actas del Comité de Educación y Bienestar Social, para comprobar que sus actas estén al día.
- ✓ Revisar el plan Anual Operativo del Comité de Educación para conocer las propuestas de capacitación y la forma de inversión que realizarán.
- ✓ Revisar los libros de Actas de los comités de Riesgos, Reglamentos, Auditoría, Nominaciones, Crédito y Remuneraciones.
- ✓ Fiscalizar el uso del vehículo.
- ✓ Fiscalizar los controles de las marcas de los colaboradores.
- ✓ Brindar informes trimestrales de nuestras funciones ante el Consejo de Administración.

- ✓ Realizar debidos procesos, si estos fueran solicitados.
- ✓ Brindar informe anual ante la Asamblea de Delegados.
- ✓ Cumplir con la asistencia a todas y cada una de las sesiones Ordinarias y Extraordinarias, así como a las de trabajo.
- ✓ Revisar los informes presentados por la Auditoría Externa.
- ✓ Fiscalizar el cumplimiento de las recomendaciones brindadas por la auditoría externa y Departamento Cumplimiento.
- ✓ Dar lectura al Acta de Asambleas para verificar si existe alguna solicitud explícita que le correspondiera a este Comité resolver y dar seguimiento a aquellos acuerdos que deben cumplir los demás cuerpos directivos.

## RESULTADOS OBTENIDOS

El trabajo realizado por este Cuerpo Directivo como ya se mencionó, está sustentado en la Ley de Asociaciones Cooperativas, (4179) para ello se elabora un Plan Anual Operativo, que se subdivide en Objetivos, Áreas, metas y Calendarización. Cada meta propuesta tiene una calendarización para ser ejecutada. La labor de fiscalización se hace durante todo el año de la forma en que se acuerde, ya sea trabajando en Sesión Ordinaria, que resulta un poco difícil, o ya sea en Sesiones de Trabajo y Sesiones extraordinarias, a las que están obligados de asistir todos sus miembros.

La fiscalización de este Cuerpo Directivo debería ir de la mano con la auditoría externa, ya que la función es para corregir, no para dañar ni ensuciar la función de los demás Cuerpos o Comités. Otra función que desarrolla este cuerpo directivo y que nos quita mucho tiempo, son los Debidos procesos, ya que conllevan al menos de 22 días para hacer el análisis, escuchar los descargos y dar las recomendaciones.

### Gestión Global

El Comité de Vigilancia ha realizado durante el período comprendido entre abril 2019 y febrero 2020, la mayor parte de sus funciones. Se han leído todas las Actas del Consejo de Administración igualmente la correspondencia que ha llegado de forma digital o física, la hemos contestado oportunamente cuando ameritó.

Se han verificado los controles de acuerdos de manera que se compruebe que cada una de las propuestas logró ser desarrollada o en su efecto la explicación del porqué no se logró. Se solicitó una charla para conocer la forma correcta de realizar un arqueo de caja,

evitando así cometer errores que conlleven a la suspensión de los servicios que brinda cada plataformista. Se realizó un arqueo a la caja chica de la entidad.

Se han elaborado informes en las fechas indicadas y se procedió a la revisión de las Actas de los Cuerpos Directivos y de los comités. Se confeccionó el Plan Anual Operativo para ejecutar en 2020.

Se ha solicitado a la Gerencia en diversas ocasiones facilitarnos la sala de sesiones para poder trabajar en horarios extras. Se han realizado dos (2) Debidos Procesos. Se revisaron los ampos del uso de vehículo, los libros de Actas de los comités de Riesgos, Reglamentos, Auditoría, Nominaciones, Crédito y Remuneraciones.

Se revisó el Acta de Asambleas para verificar si había algún acuerdo que tuviese que ejecutar este Comité, encontrándose que no había ningún acuerdo para intervenir.

Se realizó una visita de campo para verificar los movimientos de tierra en lo que será el Camposanto.

Se realizaron las recomendaciones debidas tanto al Consejo de Administración, Comité de Educación y a la Administración.

### Gestión Financiera

El Comité cuenta con un compañero Contador activo, con otro contador sin ejercer y con una compañera que se desempeña en la Administración de una Institución Pública, lo que facilita un poco escudriñar la gestión financiera. Se han revisado los libros contables y se brindaron recomendaciones de mínimo impacto. Se han verificado los flujos de caja, los informes financieros presentados ante el Consejo de Administración, que nos llegan adjunto a las Actas. También se revisan los informes y recomendaciones que hace la Auditoría Externa, en este aspecto se solicitó una explicación o ampliación de la Carta de Gerencia solicitando algunas aclaraciones sobre el cambio de giro.

Se han verificado las colocaciones mensualmente, siendo estas muy bajas debido a la situación que enfrenta el país. Se conoce el Presupuesto del Departamento Financiero y sus previsiones en lo que de forma unánime estamos de acuerdo. El trabajo según nuestra apreciación se realiza de forma transparente, oportuno y metódico. Además, este departamento está bien liderado y toda inversión que se realiza se sustenta y se justifica de manera total, por lo que este año se puede observar hay un crecimiento, para muchos poco, para otros grandes.

### Gestión de Fiscalización / Auditoría

Hallazgos de la auditoría externa o INFOCOOP y cumplimiento de los libros de los comités.

La gestión de fiscalización y auditoría más específica que se realiza consiste en la revisión de los hallazgos que manifiesta la Auditoría Externa, en la que nosotros verificamos que se cumplan aquellas recomendaciones. Dichas recomendaciones son dirigidas al departamento o comité al que se le hace el hallazgo.

También hace sugerencias el INFOCOOP que es el ente por el cual nos regimos con el cambio de giro, igualmente le damos seguimiento al cumplimiento de las sugerencias brindadas, la mayoría son para la Gerencia General y ésta a su vez solicita a quien corresponda realizar la mejora.

La revisión de los libros de Actas, como ya se dijo se hace con la finalidad de verificar que se encuentren en el libro correspondiente y que estén firmadas por los encargados.

Se deja la evidencia por medio del Acta correspondiente. Los compañeros que nos representan en los diferentes comités de apoyo brindan un informe después de cada sesión a la que asisten y así fiscalizamos el funcionamiento de estos.

### Conclusiones

Para concluir con el Informe debemos, primero agradecer a Dios y a quienes depositaron su confianza al nombrarnos para ser parte del crecimiento de nuestra Cooperativa.

Cerramos nuestro informe felicitando al señor Berny Berrocal, Gerente General por su encomiable labor, por su capacidad de unir al grupo de colaboradores para dar lo mejor buscando el bienestar y crecimiento de la empresa. Hemos de felicitar a la señora Luz Elena Sánchez por su acertada apreciación al manejar los presupuestos y realizar las inversiones que nos hacen crecer. Agradecemos a la señorita Auxiliadora Agüero por su tacto para el otorgamiento o denegación de créditos, siguiendo la ruta del crecimiento lento pero seguro, y a la señorita Wendy Carvajal por su experiencia para detectar aquellas acciones que pueden poner en riesgo el buen curso de la cooperativa. Brindamos un sincero agradecimiento a cada uno de los colaboradores por la función desempeñada, buscando el surgimiento de la empresa cooperativa.

En materia de trabajo, concluimos con un año de mucho aprendizaje y poca capacitación, creemos fielmente en el crecimiento de la empresa, tanto si se cuenta con las personas idóneas para desempeñar cargos dentro de una oficina, como dentro de los cuerpos directivos.

La labor del Comité de Vigilancia tuvo retos que impidieron dedicarnos a la fiscalización, como ya se mencionó antes un “debido proceso”, quita mucho tiempo y las horas sesión no alcanzan para realizar cada una de las funciones que nos competen. Logramos realizar una visita a los terrenos del nuevo camposanto, hemos estudiado una a una las propuestas de nuevos negocios y expresamos nuestra sugerencia de ir despacio y

seguros; mejor finalizar cada proyecto guardando un tiempo prudencial para iniciar el otro. En la fiscalización logramos sacar la tarea con lo propuesto en el plan que se tenía para desarrollar en el año 2019, como ya se enumeró anteriormente.

### Retos para el 2020

- Lograr una capacitación conjunta con la Auditoría Externa, para conseguir algunas recomendaciones que nos ayuden a priorizar aspectos a fiscalizar.
- Lograr desarrollar una sesión ordinaria con trabajo de fiscalización de algunos temas de nuestra competencia.
- Designar subgrupos de trabajo para poder abarcar más de nuestras funciones.
- Aportar ideas para el crecimiento común.
- Colaborar con la cooperativa en lo que esté a nuestro alcance.
- Colaborar con el Consejo de Administración en la búsqueda de nuevos negocios y en el desarrollo de los ya planteados.
- Lograr que todos los integrantes del Comité aporten, aunque sea ideas.



INFORME DEL  
COMITÉ DE EDUCACIÓN  
Y BIENESTAR SOCIAL

De izquierda a derecha, primera fila: Edel Gómez González, Vicepresidente; Samantha Vargas Saborio, Suplente; Carlos Francis Castillo González, Presidente; Scheider Fernández Castro, Secretaria.

## Al Comité de Educación y Bienestar Social le corresponde promover y divulgar la educación cooperativa entre los asociados, así como programas de bien social para éstos y sus familiares.

Fuente: CEBS

### PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES

En general los directivos del comité participaron en las diferentes actividades programadas, así como en las realizadas por la Administración para el periodo 2019. Entre ellas capacitación Cambio de Giro, Cambio de marca, Asamblea General 2019, Charla Delegados San Juan Chiquito, Actividad Día de las Madres, Actividad Día del Niño, Feria de la Salud, Capacitación Identidad Cooperativa y funciones de los órganos colegiados, Actividades 55 Aniversario Coopesparta, Caminata Mes Esparzaneidad, Cena Cuerpos directivos.

### ACTAS

Número primer acta 2019 | Ordinaria 406 del 9 de enero 2019

Número última acta 2019 | Extraordinaria 447 del 23 de diciembre 2019

### ASISTENCIA A SESIONES POR DIRECTOR

DIRECTOR	SESIONES ORDINARIAS			
	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.
Carlos Francis Castillo González	6	6	6	6
Scheider Fernández Castro*	N/A	6	6	6
Edel Gómez González	6	6	5	6
Samantha Vargas Saborio *	N/A	4	5	3

\* Ingreso a partir de Abril 2019 | \*\*A partir del mes de noviembre renunció al cargo.

El Comité de Educación y Bienestar Social procede a presentar un informe de actividades realizadas con las Reservas de Educación y Bienestar Social durante el periodo comprendido entre el 01 de enero 2019 al 31 de diciembre 2019. Se detalla a continuación lo utilizado en cada una de las Reservas conforme a lo que establece la LAC en los artículos 82 y 83.

### USO RESERVA DE BIENESTAR SOCIAL PERÍODO 2019

FECHA	ACTIVIDAD	RUBRO UTILIZADO	CANTIDAD
ago-19	Actividad día de las madres	¢1.036.548,00	63 asociados
sep-19	Actividad día del niño	¢648.280,00	34 niños
nov-19	Feria de la Salud en conjunto con la CCSS	¢67.000,00	60 asociados
dic-19	Caminata Mes de la Esparzaneidad	¢425.140,00	20 personas
<b>TOTAL</b>		<b>¢2.276.968,00</b>	

Durante el periodo 2019 no se brindaron subsidios a los asociados debido a que no se contaba con el Reglamento del Uso de la Reserva de Bienestar Social.

SESIONES EXTRAORDINARIAS				ASISTENCIA	AUSENCIA JUSTIFICADA	AUSENCIA INJUSTIFICADA	TOTAL
I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.				
3	4	6	5	42	0	1	43
N/A	4	5	6	33	1	0	34
2	4	6	6	39	2	2	43
N/A	4	2	3	20	0	14	34

AI=Ausencia Injustificada | AJ=Ausencia Justificada

## ACTIVIDADES PROGRAMADAS PARA LA RESERVA DE BIENESTAR SOCIAL PERÍODO 2020

PERSPECTIVAS	PORCENTAJE
1. Programas de Salud	35%
2. Subsidio Médico	30%
3. Siniestros o Emergencia médica	20%
4. Responsabilidad Social Empresarial	15%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

### PRESUPUESTO BIENESTAR SOCIAL

- Con la perspectiva del Programa de Salud se destina para la realización de la Feria de la Salud.
- Con la perspectiva del Subsidio Médico se establece un monto máximo de €20.000 por asociado, por una única vez por persona, cumpliendo los requisitos establecidos por este Comité, hasta agotar el porcentaje para este rubro de la Reserva
- Con la perspectiva del Siniestro o emergencia médica se establece un monto máximo de €20.000 por asociado, por una única vez por persona, de acuerdo análisis y criterio de este Comité, hasta agotar el porcentaje para este rubro de la Reserva
- Con la perspectiva de Responsabilidad Empresarial un 5% se destinará para apoyo a la Administración para la confección de Signos externos, 3% para Actividad Día del Padre, 4% para Actividad Día de la Madre y 3% para el Día del Niño.

**Nota:** En caso de existir un remanente posterior a realizar las actividades, el mismo se podrá utilizar en actividades diversas que así lo requieran, según lo estipulado en este plan de trabajo. Los rubros de la Reserva de Bienestar Social quedan sujetos a la aprobación del Reglamento del Uso de la Reserva de Bienestar Social en la Asamblea de Marzo 2020. Posteriormente el Comité realizará un reglamento de uso interno para el otorgamiento de los subsidios médicos, siniestros o emergencias médicas.

**Saldo de la Reserva de Bienestar Social  
al 31-12-2019: €14.510.087,54**

## USO RESERVA DE EDUCACIÓN PERÍODO 2019

FECHA	ACTIVIDAD	RUBRO UTILIZADO	CANTIDAD BENEFICIADOS
feb-19	Capacitación de servicios múltiples	€824.733,24	
mar-19	Apoyo a la Administración con agendas ara el lanzamiento de marca	€779.700,00	
jul-19	Artículos publicitarios	€669.458,90	
ago-19	Charla delegados San Juan Chiquito	€77.000,00	23 asociados
nov-19	Apoyo con presupuesto para alimentación a la Administración en capacitación del Infocoop sobre Roles de Cuerpos directivos	€75.696,00	
dic-19	Apoyo a la Administración para programa de Capacitación del Sistema de Banca para el Desarrollo de dos colaboradores	€1.386.000,00	02 colaboradores
<b>TOTAL</b>		<b>€3.812.588,14</b>	

**Saldo de la Reserva de Educación  
al 31-12-2019: €11.465.032,83**

## ACTIVIDADES PROGRAMADAS PARA LA RESERVA DE EDUCACIÓN 2020

DETALLE	PRESUPUESTO	DIRIGIDO A
Capacitación y divulgación sobre Cambio de Giro	¢426.500,00	Asociados
Capacitación sobre Doctrina y Filosofía Cooperativa	¢426.500,00	Asociados
Capacitación Roll de cuerpos directivos	¢426.500,00	Directivos
Capacitación Técnicas parlamentarias	¢426.500,00	Gerencia y Cuerpos directivos
Capacitación Retención y mantenimiento de asociados	¢426.500,00	Colaboradores
Capacitación Roll de directores y delegados	¢426.500,00	Delegados y Directivos
Capacitación sobre finanzas de proyectos(personales-grupales)	¢426.500,00	Asociados
Promulgar e incentivar a los asociados y la comunidad	¢426.500,00	Asociados
Elaboración de artículos publicitarios	¢426.500,00	Asociados
Capacitación liderazgo, motivación y trabajo en equipo	¢426.500,00	Colaboradores
Capacitación sobre Servicio al cliente	¢426.500,00	Colaboradores
Capacitación de Negociación y técnicas de ventas	¢426.500,00	Colaboradores
Capacitación sobre Técnicas modernas en gestión de cobro	¢426.500,00	Colaboradores
Capacitación sobre análisis de hojas de trabajo	¢426.500,00	Colaboradores
Capacitación sobre el sistema de SBD	¢426.500,00	Colaboradores

## CONCLUSIONES

Brindamos un sincero agradecimiento a todos los asociados que participaron durante las actividades realizadas en el periodo 2019.

## RETOS PARA EL 2020

- Motivar e incentivar a todos los asociados y en especial a los delegados a participar más de las actividades que con esmero se organizan para brindarles más información y preparación con todas las actividades relacionadas a la institución.
- Asumir con responsabilidad y dedicación la función para la que fuimos electos como directores.
- Llevar a cabo la ejecución de la mayor cantidad de actividades programadas en el Plan de Trabajo para el periodo 2020.



INFORME DEL  
COMITÉ DE NOMINACIONES

De izquierda a derecha: Tatiana Ugarte Medina, Vicepresidente; Carlos Luis Portilla Guzmán, Presidente; Lidieth Barrantes Murillo, Secretaria.

## Informe de principales acciones realizadas desde el 2019, de cara al proceso de elecciones Asamblea 2020.

Fuente: Comité Nominaciones

1. Se realizó la actualización del Reglamento del Comité de Nominaciones.
2. Se elaboró un cronograma de actividades del proceso de evaluación y selección de los postulantes a Cuerpos Directivos en la Asamblea General de Delegados a realizarse el 2020.
3. Se estableció el periodo de recepción de atestados a postulantes a Cuerpos Directivos en la Asamblea General de Delegados a realizarse en el año 2020, del 04 de noviembre del 2019 al 31 de enero del 2020, primeramente y luego se extendió has el 15 de febrero del 2020.
4. Se apoyo al Comité de Educación y Bienestar Social en la coordinación de la capacitación realizada el 20 de noviembre del 2019 sobre “Identidad cooperativa y funciones de los órganos colegiados” impartida por el INFOCOOP.
5. Se elaboro el procedimiento para la recepción de atestados de los interesados a postularse para los Cuerpos Directivos en la Asamblea General de Delegados y se publicó en la página Web de la cooperativa para el conocimiento de todos nuestros asociados.
6. Se revisaron los vencimientos de los miembros que conforman los Cuerpos Directivos de Coopesparta para el periodo 2020 para saber los puestos a cubrir en la Asamblea General de Delegados.
7. Se reviso y actualizo la matriz de evaluación de postulantes a Cuerpos Directivos a aplicar en este periodo 2020.
8. Se elaboro la Boleta de Inscripción y la Ficha Curricular, como medio para postularse a Cuerpos Directivos, se elevó a aprobación por parte del Consejo de Administración y su uso se estableció en el procedimiento de postulación de candidatos para Cuerpos Directivos en la Asamblea General de Delegados.

9. Se acordó ampliar los medios para recibir los atestados de los interesados a postularse por lo que se solicitó a la administración tramitar un correo electrónico exclusivo para el Comité de Nominaciones, para la recepción de boletas de inscripción y atestados de los interesados a postularse a los Cuerpos Directivos en la Asamblea de Delegados 2020.
10. Se revisó y actualizó la Declaración Jurada que los postulantes a Cuerpos Directivos deben firmar previo a la Asamblea de Delegados.
11. Se reciben y analizan las postulaciones recibidas para formar parte de los Cuerpos Directivos en la Asamblea 2020.
12. Se gestionan varias consultas legales con el INFOCOOP y con un especialista en derecho cooperativo sobre el proceso a realizar por el Comité de Nominaciones.
13. Se informa al Consejo de Administración sobre el estado de los delegados propietarios y suplentes, y algunos casos los reemplazos correspondientes por motivo de renuncia o fallecimiento.

## CONFORMACIÓN

<b>Presidente</b>	Carlos Luis Portilla Guzmán
<b>Vicepresidente</b>	Tatiana Ugarte Medina
<b>Secretario</b>	Lidieth Barrantes Murillo
<b>Suplente 1</b>	Leandro Mora Escobar
<b>Suplente 2</b>	María del Rosario Montero Morales
<b>Coordinador(a)</b>	Wendy Carvajal Atencio - Jefe de Riesgo & Control

La conformación del comité se realizó el 28 de mayo del 2019, y consta en el acta 21.

## SESIONES

N° SESIÓN	FECHA
18	18/02/2019
19	25/02/2019
20	18/03/2019
21	28/5/2019
22	17/7/2019
23	3/10/2019
24	10/12/2019

Las sesiones 18, 19 y 20 son con la conformación 2018 y a partir de la sesión 21 es con la conformación actual nombrada en el 2019.

## CONTROL DE ASISTENCIA

MIEMBRO COMITÉ DE NOMINACIONES	N° SESIONES QUE ASISTIÓ
Carlos Luis Portilla Guzmán	4
Tatiana Ugarte Medina	2
Lidieth Barrantes Murillo	2
Leandro Mora Escobar	2
María del Rosario Montero Morales	1
Wendy Carvajal Atencio	4

\* Para el control de asistencia se considera a partir de la conformación del periodo 2019.



## INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A la Asamblea General, Consejo de Administración

Cooperativa de Servicios Múltiples de Esparza, R.L. (COOPESPARTA, R.L.) y a la Superintendencia General de Entidades Financieras.

### **Opinión**

Hemos auditado los estados financieros de la Cooperativa de Servicios Múltiples de Esparza, (COOPESPARTA, R.L.) que comprenden los estados situación financiera al 31 de diciembre del 2019, los estados de resultados, los estados de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo por el periodo terminado a dicha fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos sus aspectos materiales, la imagen fiel de la situación financiera, Cooperativa de Servicios Múltiples de Esparza, (COOPESPARTA, R.L.), al 31 de diciembre del 2019, así como los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio y sus flujos de efectivo por los periodos terminados a dichas fechas, de conformidad as bases contables descritas en la nota 2.

### **Fundamentos de la Opinión**

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestra responsabilidad, de acuerdo con dichas normas, se describe más adelante en la sección "Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros" de nuestro informe. Somos independientes de la Cooperativa, de conformidad con el artículo 9 de la Ley de Regulación de la Profesión del Contador Público y Creación del Colegio (Ley 1038); con el Código de Ética Profesional del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica y con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA, por sus siglas en inglés) y hemos cumplido las demás 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 de auditoría.

### **Párrafo de énfasis**

Los estados financieros sin consolidar han sido preparados en apego a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y según las disposiciones establecidas por la Ley de Asociaciones Cooperativas, la cual faculta a las Cooperativas a aplicar tratamientos contables a ciertas transacciones que se diferencian de lo establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Por lo tanto, los estados financieros podrían no ser adecuados para otros fines. Nuestra opinión no ha sido modificada con respecto a este asunto.

Tal y como se detalla en la nota xxi, los estados financieros al 31 de diciembre del 2018 fueron elaborados por la administración de la Cooperativa, según las disposiciones contables y normativas emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras, por lo que difieren en ciertos aspectos, con lo establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera. Para el periodo 2019 se da la exclusión de la Cooperativa de la regulación establecida por los entes antes citados, por lo que la Cooperativa modifica la política del cálculo de la estimación para incobrables de cartera de crédito.

### **Otros asuntos**

Los estados financieros al y por el periodo terminado el 31 de diciembre del 2018, fueron auditados por otros contadores públicos quienes en su informe con fecha 19 de febrero del 2019, emitieron una opinión limpia. Las cifras de estos estados financieros se presentan con fines comparativos.

### **Responsabilidad de la dirección y de los responsables del gobierno de la entidad en relación con los estados financieros**

La dirección es responsable de la preparación y presentación fiel de los estados financieros adjuntos de conformidad con las bases contables descritas en la nota 2, y del control interno que la dirección considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de incorrección material, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la dirección es responsable de la valoración de la capacidad de la Cooperativa de continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la entidad en funcionamiento y utilizando el principio contable de la entidad en funcionamiento excepto si la dirección tiene intención de liquidar la entidad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los responsables del gobierno de la entidad son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Cooperativa.

### **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 incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene 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 una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones 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 NIA, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de desviación material en los estados financieros, debida 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 una desviación material debida a fraude es más elevado que en el caso de una desviación material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.
- 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 la Cooperativa.
- Evaluamos lo adecuado de las políticas contables aplicadas, la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Administración.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la Administración, de la base contable de negocio en marcha y, basados 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 la Cooperativa 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 de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Cooperativa deje de ser un negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran la presentación razonable.

Nos comunicamos con los responsables del gobierno de la Cooperativa en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planeados y los hallazgos significativos de la auditoría, incluyendo cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de nuestra auditoría.

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

### DESPACHO CARVAJAL & COLEGIADOS CONTADORES PÚBLICOS AUTORIZADOS

Lic. Ricardo Montenegro Guillén  
Contador Público Autorizado N° 5607  
Póliza de Fidelidad N° 0116 FIG 7  
Vence el 30 de setiembre del 2020



San José, Costa Rica, 03 de febrero del 2020.

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

Cooperativa de Servicios Múltiples de Esparza, R.L. (COOPESPARTA, R.L.)  
Estados de Situación Financiera  
Para los periodos terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018  
(En colones sin céntimos)

	Nota	2019	2018
<b>Activos</b>			
<b>Disponibilidades</b>	3, i	215.868.646	436.628.905
Efectivo		29.982.781	45.228.515
Entidades financieras del país		185.885.865	391.400.390
<b>Inversiones en instrumentos financieros</b>	3, ii	551.029.281	272.908.051
Mantenidas para negociar		181.027.579	215.795.362
Disponibles para la venta		314.499.020	---
Mantenidas al vencimiento		53.051.594	55.424.111
Productos por cobrar		2.451.088	1.688.578
<b>Cartera de créditos</b>	3, iii	6.075.187.192	6.677.508.869
Créditos vigentes		748.161.066	2.439.918.687
Créditos vencidos		243.288.699	594.989.147
Créditos en cobro judicial		265.019.345	174.702.185
Créditos restringidos		4.901.988.129	3.746.311.680
Productos por cobrar		71.893.613	72.230.301
(Estimación por deterioro)		(155.163.66)	(350.643.131)
<b>Cuentas y comisiones por cobrar</b>		2.353.131	31.109.820
<b>Bienes realizables</b>		26.857.765	---
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos (Estimación por deterioro por deterioro y por disposición legal)		55.206.365	17.300.431
		(28.348.600)	(17.300.431)
<b>Participaciones en el capital de otras empresas (neto)</b>		18.637.597	17.007.746
<b>Inmuebles, mobiliario y equipo (neto)</b>	3, iv	559.422.808	555.825.154
<b>Otros activos</b>	3, v	87.499.678	221.575.215
Cargos diferidos		71.185.254	205.886.910
Activos intangibles		7.531.357	11.665.562
Otros activos		8.783.067	4.022.743
<b>Inversiones en propiedades</b>	3, vi	202.585.546	---
<b>Total de Activos</b>		7.739.441.644	8.212.563.760

Cooperativa de Servicios Múltiples de Esparza, R.L. (COOPESPARTA, R.L.)  
Estados de Situación Financiera  
Para los periodos terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018  
(En colones sin céntimos)

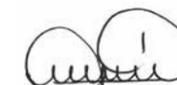
	Nota	2019	2018
<b>Pasivos y Patrimonio</b>			
<b>Pasivos</b>			
<b>Obligaciones con entidades</b>	3, vii	5.195.470.662	5.871.335.630
A plazo		2.310.980.333	2.583.494.234
Otras obligaciones con entidades		2.862.084.483	3.264.345.565
Cargos financieros por pagar		22.405.846	23.495.831
<b>Cuentas por pagar y provisiones</b>	3, viii	605.789.702	508.620.704
Provisiones		75.271.857	24.376.454
Otras cuentas por pagar diversas		527.871.281	484.244.250
Cargos por pagar diversos		2.646.564	---
<b>Otros pasivos</b>		63.060.275	77.557.442
Ingresos diferidos		63.022.064	77.283.396
Otros pasivos		38.211	274.046
<b>Total de pasivos</b>		5.864.320.639	6.457.513.776
<b>Patrimonio</b>			
<b>Capital social</b>	3, ix	1.302.117.270	1.247.024.360
Capital pagado		1.301.203.198	1.246.110.286
Capital donado		914.072	914.074
<b>Aportes patrimoniales no capitalizados</b>		27.329.220	27.329.220
<b>Ajustes al patrimonio</b>	3, x	340.278.178	340.278.178
Superávit por revaluación inmuebles, mobiliario y equipo		340.278.178	340.278.178
<b>Reservas patrimoniales</b>	3, xi	131.182.045	114.603.288
<b>Resultado del periodo</b>	3, xii	74.214.292	25.814.938
<b>Total de patrimonio</b>		1.875.121.005	1.755.049.984
<b>Total de pasivo y patrimonio</b>		7.739.441.644	8.212.563.760
<b>Otras cuentas de orden deudoras</b>	3, xiii	3.141.018.376	4.272.807.354
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras		3.141.018.376	4.272.807.354

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros.



Berny Berrocal Araya

Gerente General



Gricelly Meza Sandoval

Contadora



Maria del Milagro Villalobos Madrigal

Comité de Vigilancia

**Cooperativa de Servicios Múltiples de Esparza, R.L. (COOPESPARTA, R.L.)**  
**Estados de Excedentes y Pérdidas**  
**Por los periodos terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018**  
**(En colones sin céntimos)**

	<b>Nota</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>Ingresos Financieros</b>			
Por disponibilidades		5.802.759	5.001.011
Por inversiones en instrumentos financieros		6.653.879	182.285.557
Por cartera de créditos		1.090.289.701	1.268.621.264
Por ganancia por diferencias de cambios y UD		---	6.878.424
Por ganancia instrumentos financieros mantenidos para negociar		---	1.361.236
Por otros ingresos financieros		22.696.410	32.873.270
<b>Total de ingresos financieros</b>	<b>3, xiv</b>	<b>1.125.442.749</b>	<b>1.497.020.762</b>
<b>Gastos financieros</b>			
Por obligaciones con el público		---	245.113.954
Por obligaciones con entidades financieras		559.529.465	584.310.913
Por cuenta por pagar diversas		8.059.521	---
Por pérdidas por diferencias de cambio y UD		3.413.829	---
Por otros gastos financieros		15.405.668	29.903.595
<b>Total de gastos financieros</b>	<b>3, xv</b>	<b>586.408.483</b>	<b>859.328.462</b>
<b>Por estimación de deterioro de activos</b>		<b>64.949.572</b>	<b>432.390.740</b>
<b>Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones</b>		<b>77.644.389</b>	<b>29.075.192</b>
<b>Resultado financiero</b>		<b>551.729.083</b>	<b>234.376.752</b>
<b>Otros ingresos de operación</b>			
Por comisiones por servicios		24.665.462	64.607.866
Por bienes realizables		11.265.977	8.188.089
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas		967.260	---
Por otros ingresos operativos		121.055.547	215.435.543
<b>Total otros ingresos de operación</b>		<b>157.954.246</b>	<b>288.231.498</b>

**Cooperativa de Servicios Múltiples de Esparza, R.L. (COOPESPARTA, R.L.)**  
**Estado de Excedentes y Pérdidas**  
**Por los periodos terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018**  
**(En colones sin céntimos)**

	<b>Nota</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>Otros gastos de operación</b>			
Por comisiones por servicios		47.702	6.419.399
Por bienes realizables		20.286.017	5.026.062
Participaciones por el capital en otras empresas		---	550.000
Por provisiones		26.569.546	14.998.989
Por otros gastos operativos		111.953.706	12.681.662
<b>Total otros gastos de operación</b>		<b>158.856.971</b>	<b>39.676.112</b>
<b>Resultado operacional bruto</b>		<b>550.826.358</b>	<b>482.932.138</b>
<b>Gastos administrativos</b>			
Por gastos de personal		278.246.420	293.111.700
Por otros gastos de Administración		172.963.439	155.169.516
<b>Total gastos administrativos</b>	<b>3, xvi</b>	<b>451.209.859</b>	<b>448.281.216</b>
<b>Resultado operacional neto antes de impuestos y participaciones sobre la utilidad</b>		<b>99.616.499</b>	<b>34.650.922</b>
Participaciones sobre la Utilidad		4.482.742	1.559.291
<b>Resultado del periodo</b>		<b>95.133.757</b>	<b>33.091.631</b>
<b>Otros resultados integrales, neto de impuesto</b>			
Superávit por revaluación de inmuebles, mobiliario y equipo		---	115.010.385
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez		---	9.427.646
Otros resultados integrales, neto de impuesto		---	124.438.031
<b>Resultados integrales totales del periodo</b>		<b>95.133.757</b>	<b>157.529.662</b>

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros.

  
 Berny Berrocal Araya  
 Gerente General

  
 Gricelly Meza Sandoval  
 Contadora

  
 María del Milagro Villalobos Madrigal  
 Comité de Vigilancia

DESARROLLO PARA  
**nuestra gente**

 [www.coopesparta.com](http://www.coopesparta.com)

 Tel: (506) 2636-9050

 [info@coopesparta.com](mailto:info@coopesparta.com)