



# INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO PERIODO 2017

Fecha de Elaboración: marzo 2018

Informe anual de cumplimiento de Gobierno Corporativo aprobado por el Consejo de Administración de CoopeAyA R.L el 20 de marzo del 2018 en el Acta N11° -2018.

## Tabla de contenido

II.	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	3
III.	COMITES DE APOYO	4
IV.	OPERACIONES VINCULADAS	7
V.	AUDITORÍA EXTERNA	8
VI.	ESTRUCTURA DE PROPIEDAD	9
VII.	PREPARACIÓN DEL INFORME	9
	ANEXO 1: DETALLE DE FUNCIONES O RESPONSABILIDADES Y ASPECTOS DE MAYOR RELEVANCIA TRATADOS EN LOS COMITÉS DE APOYO EN EL PERIODO 2017.	10

## II. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

a) Cantidad de miembros previstos en los estatutos:

De acuerdo con los artículos 54 y 57 del Estatuto de CoopeAyA el Consejo de Administración estará integrado por cinco miembros propietarios y dos miembros suplentes, electos por la Asamblea por períodos de dos años.

b) Información de los miembros del Consejo de Administración:

Nombre y número de identificación del director		Cargo en el Consejo de Administración	Fecha de último nombramiento
7-0051-1226	Darner Adrián Mora Alvarado	Presidente	14/03/2016
1-0344-0492	José Manuel Brenes Siles	Vicepresidente	31/03/2017
1-0537-0532	Francisco Javier Jiménez Marín	Secretario	14/03/2016
6-0151-0079	Haydee Castro Muñoz	Vocal 1	14/03/2016
8-0062-0946	Roxana Ordoñez Durán	Vocal 2	31/03/2017
1-1271-0360	Alvaro Chaves Espinoza	Suplente 1	31/03/2017
1-0584-0732	Rafael Ángel Quesada Henríquez	Suplente 2	31/03/2017

c) Variaciones del Consejo de Administración en el periodo 2017, según el siguiente detalle:

Nombramientos		
Nombre y número de identificación del director		Fecha de nombramiento
8-0062-0946	Roxana Ordoñez Durán	31/03/2017
1-1271-0360	Alvaro Chaves Espinoza	31/03/2017

d) Los miembros del Consejo de Administración de CoopeAyA no han asumido cargos de Administración ni son directores en ninguna otra entidad Financiera.

e) El Consejo de Administración de CoopeAyA, para el periodo 2017 se reunió en 51 ocasiones.

f) La Cooperativa cuenta con políticas sobre conflictos de interés, dichas políticas se encuentran en el Código de Gobierno Corporativo, en este periodo no se han modificado.

g) La política para la remuneración de los miembros del Consejo de Administración

consiste en una dieta por cada sesión la cual se calcula con un componente fijo y otro variable, dichas dietas son definidas de acuerdo con una metodología aprobada por la Asamblea General de Delegados y aplicada por el Consejo de Administración.

- h) De acuerdo con el Artículo 54 del Estatuto de CoopeAyA los miembros del Consejo de Administración serán electos en la siguiente forma:

En los años pares se elegirán tres miembros y en los años impares los otros dos.

### III. COMITES DE APOYO

- a) Los comités de apoyo de la Cooperativa son los siguientes:

#### Comités Nombrados por Asamblea General de Asociados

Nombre del comité	Cantidad de Miembros	Cantidad Miembros Independientes	Funciones o Responsabilidades	Aspectos de Mayor Relevancia tratados por el Comité en el 2017
Comité de Vigilancia	5	0	Anexo 1	
Comisión de Crédito	7	0	Anexo 1	
Comité de Educación	5	0	Anexo 1	

#### Miembros

COMITÉ DE VIGILANCIA			
Nombre y número de identificación del miembro		Cargo	Fecha de último nombramiento
4-0126-0034	Erick Rodríguez Benavidez	Presidente	14/03/2016
3-0271-0806	Xinia Muñoz Vargas	Vicepresidente	31/03/2017
1-0685-0047	Héctor Luis Jiménez Montero	Secretario	14/03/2016
1-0511-0802	Eugenia Obando Obando	Vocal	31/03/2017
7-0149-0011	Julieta Guillén Alvarado	Vocal	31/03/2017
Nombre y número de identificación miembros independientes			
no hay			

<b>COMITÉ DE CREDITO</b>			
<b>Nombre y número de identificación del miembro</b>		<b>Cargo</b>	<b>Fecha de último nombramiento</b>
6-0164-0847	Manuel Chacón Méndez	Presidente	31/03/2017
5-0124-0166	Alfonso Achio Chang	Vicepresidente	31/03/2017
4-0129-0512	Juan de Dios Lépiz de la O	Secretario	14/03/2016
4-0122-0004	Rafael Orozco Campos	Vocal 1	14/03/2016
3-0241-0716	Manuel Jesús Navarro Araya	Vocal 2	14/03/2016
3-0190-1383	José Fabio Álvarez Navarro	Suplente 1	31/03/2017
1-0688-0817	Mauricio Venegas Darcia	Suplente 2	31/03/2017
<b>Nombre y número de identificación miembros independientes</b>			
no hay			

<b>COMITÉ DE EDUCACIÓN</b>			
<b>Nombre y número de identificación del miembro</b>		<b>Cargo</b>	<b>Fecha de último nombramiento</b>
1-0995-0670	Marjorie Chaves Chaves	Presidente	31/03/2017
1-0529-0801	Giovanni Rojas Brenes	Vicepresidente	14/03/2016
6-0207-0889	Judith Díaz Ruiz	Secretaria	31/03/2017
3-0340-0499	Roxana Gutiérrez Hernández	Vocal 1	31/03/2017
6-0109-0513	Antonio Peña Gómez	Vocal 2	31/03/2017
<b>Nombre y número de identificación miembros independientes</b>			
no hay			

#### **Comités Nombrados por Consejo de Administración;**

<b>Nombre del comité</b>	<b>Cantidad de Miembros</b>	<b>Cantidad Miembros Independientes</b>	<b>Funciones o Responsabilidades</b>	<b>Aspectos de Mayor Relevancia tratados por el Comité en el 2016</b>
Administración y Control de Riesgos	5	1	Anexo 1 Anexo 1	

Cumplimiento	5	0	Anexo 1
Auditoria	5	0	Anexo 1

b) Miembros de los Comités de Apoyo

<b>COMITÉ PARA LA ADMINISTRACION Y CONTROL DE RIESGOS</b>			
<b>Nombre y número de identificación del miembro</b>		<b>Cargo</b>	<b>Fecha de último nombramiento</b>
1-0724-0773	Mauricio Sanabria Cordero	Gerente - Integrante	25/11/2010
1-1363-0719	Diana Alvarado Masis	Dirección Financiera - Integrantes	25/11/2010
7-0051-1226	Darner Mora Alvarado	Director - Integrante	22/10/2013
1-1183-0065	Andrea Vargas Sánchez	Oficial de Riesgos	18/08/2016
1-0344-0492	José Manuel Brenes Siles	Director - Integrante	25/11/2010
<b>Nombre y número de identificación miembros independientes</b>			
1-1206-0633	Freddy Mora Gonzalez	Miembro Externo – Preside	22/06/2015

<b>COMITÉ DE AUDITORIA</b>			
<b>Nombre y número de identificación del miembro</b>		<b>Cargo</b>	<b>Fecha de último nombramiento</b>
4-0126-0034	Erick Rodríguez Benavidez	Integrante	08/07/2005
1-1183-0065	Andrea Vargas Sánchez	Coordinador	30/04/2015
1-1225-0460	Rebeca Díaz Umaña	Integrante	26/05/2015
1-0537-0532	Francisco Javier Jiménez Marín	Integrante	02/04/2017
1-1271-0360	Alvaro Chaves Espinoza	Integrante	02/04/2017
<b>Nombre y número de identificación miembros independientes</b>			
No hay			

- c) Los procesos o políticas para la selección, nombramiento y destitución de los miembros de los comités de apoyo, se da en el seno del Consejo de Administración los cuales, seleccionan, y nombran, en forma democrática a cada uno de los integrantes de estos comités.

- d) La política para la remuneración de dietas para los comités de apoyo la realiza el Consejo de Administración, la cual se ajusta por el índice inflacionario semestral, en caso de aumentos de responsabilidades se ajustará de acuerdo con la política aprobada por el Consejo de Administración.
- e) En cuanto a la rotación de los miembros de los diferentes comités de apoyo, cabe destacar que no se tiene una política definida, ya que, por el nivel de capacitación requerida, no se considera necesario una rotación de sus miembros.
- f) Los Comités de Apoyo de la cooperativa han adoptado como política general, que los miembros no participen en la reunión del comité al que pertenece cuando se estén discutiendo temas que los puedan beneficiar en forma directa o indirectamente, esto con la intención de evitar conflictos de interés que puedan manipular o influir en los demás miembros del comité.
- g) Detalle de las sesiones (tanto ordinarias como extraordinarias) que realizaron el Consejo de Administración y los Comités en el periodo 2016:

Comité de Apoyo	Cantidad de Sesiones
Consejo de Administración	51
Comité de Vigilancia	53
Comité de Crédito	53
Comité de Educación	33
Comité de Auditoria	4
Comité de Cumplimiento	4
Comité de Riesgos	11

#### IV. OPERACIONES VINCULADAS

- a) A continuación, se detallan las operaciones relevantes que suponen una transferencia de recursos u obligaciones entre la entidad y los miembros del Consejo de Administración de la entidad.

Entidad: Cooperativa del AyA R.L.

Fecha de Corte: 31 de diciembre 2017

Operaciones de los Miembros del Consejo de Administración y Ejecutivos:

<b>1. Operaciones Relacionadas con Activos o Pasivos</b>	<b>Porcentaje respecto al Patrimonio de la Entidad</b>	<b>Número de Miembros del Consejo de Administración</b>
. Créditos Otorgados	0.49%	3
. Inversiones		
. Otras Operaciones Activas		
. Captaciones a la vista	0.05%	5
. Captaciones a plazo	2.28%	4
. Captaciones a través de bonos oferta publica		
. Otras Operaciones Pasivas		
<b>1. Operaciones Relacionadas con Ingresos o Gastos</b>	<b>Porcentaje respecto al Patrimonio de la Entidad</b>	<b>Número de Miembros del Consejo de Administración</b>
. Ingresos Financieros		
. Otros Ingresos		
. Gastos Financieros		
. Otros Gastos		

b) CoopeAyA no pertenece a ningún grupo o ente conglomerado, por tal motivo no revelamos ninguna operación de esta índole.

c) En el caso de emisores de valores accionarios, la Cooperativa no ha realizado transferencias al respecto.

Las operaciones relevantes que se incluyen en este apartado se refieren a todas las operaciones sin importar su cuantía. En el caso partidas relacionadas con activos o pasivos corresponde al saldo a la fecha de corte, en relación con el patrimonio de la entidad; si se trata de partidas relacionadas con ingresos o gastos corresponde al saldo acumulado en el periodo en ejercicio que se reporta, en relación con los ingresos totales.

## V. AUDITORÍA EXTERNA

a) La firma de auditoría externa contratada para la auditoria de los Estados Financieros del periodo 2017 fue Carvajal y Asociados.



- b) Dicho auditor externo fue contratado en el periodo 2017 y realizo la Auditoria en periodo correspondiente al 2016.
- c) Otra labor realizada por la firma de auditores externos ha realizado la certificación de la reserva de liquidez de la Cooperativa, la Auditoria del Área de Riesgos y Prevención de Legitimación de Capitales.
- d) Para preservar la independencia del auditor externo con la Cooperativa el Comité de Auditoría realiza una investigación al respecto. Adicionalmente, se exige una declaración jurada que cumple con lo estipulado en el Reglamento de Auditores Externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGEF, SUGEVAL, SUPEN y SUGESE, de que están inscritos en el Registro de Elegibles de SUGEVAL.

## VI. ESTRUCTURA DE PROPIEDAD

- a) Ninguno de los miembros de la Junta Directiva u órgano equivalente, gerente general o miembros de comités de apoyo posee participación accionaria, directa o indirecta, en el capital social de la entidad. CoopeAyA es una asociación voluntaria de personas y no de capitales que se rige por la Ley de Asociaciones Cooperativas y cuyo capital social es el aporte de cada uno de sus miembros y no es una capitalización mediante participación accionaria. Esta particularidad les permite a sus asociados retirarse o afiliarse voluntariamente a la cooperativa. Con base en lo anterior, consideramos que en el caso de CoopeAyA o cualquier cooperativa, indistintamente del monto de la aportación que los miembros del Consejo de Administración, el gerente general o los miembros de los comités de apoyo (que a su vez son asociados) mantengan en el Capital Social de la entidad, es un factor que no se puede considerar relevante para mantener el control de la organización. Adicionalmente, cada asociado tiene el mismo derecho, beneficio y trato equitativo, indistintamente del porcentaje que representen sus aportes de capital social en la estructura patrimonial. Por lo tanto, ningún asociado o grupo de asociados podrían controlar la organización en función del monto de sus aportaciones de capital social.

## VII. PREPARACIÓN DEL INFORME

- a) El informe anual de gobierno corporativo fue aprobado por el Consejo de Administración el día 20 de marzo de 2018, en la sesión ordinario número 11-2018, la aprobación de dicho informe fue unánime.

# ANEXO 1: DETALLE DE FUNCIONES O RESPONSABILIDADES Y ASPECTOS DE MAYOR RELEVANCIA TRATADOS EN LOS COMITÉS DE APOYO EN EL PERIODO 2017.

## **Comité de Vigilancia:**

### **Presentación**

De acuerdo con los procedimientos establecidos en nuestra cooperativa y con base en el artículo 73 del Estatuto de CoopeAyA, el Comité de Vigilancia hace de conocimiento a la XXXII Asamblea General de Delegados, el trabajo desarrollado durante el período comprendido entre marzo 2017 y febrero 2018.

Durante este período el Comité de Vigilancia se ha reunido en 53 ocasiones, en forma ordinaria semanalmente y extraordinaria, a solicitud del Consejo de Administración, para participar en las sesiones de dicho órgano y en sesiones conjuntas con los miembros de los otros Comités.

Finalmente se presenta un recuento de las sesiones realizadas y la asistencia a las mismas en el periodo.

### **Temas Tratados**

En este período hemos dividido este apartado en sub-temas, los cuales fueron tratados por este comité, ordenados en este informe, de manera que puedan estos ser coincidentes con el plan de trabajo anual (2017 – 2018).

#### **1. Revisión de Normativa Gobierno Corporativo.**

La normativa SUGEF 16-16 la cual entro en vigor a partir del 01/06/2017, es la que regula todo lo concerniente al gobierno corporativo, en sus consideraciones prudenciales, en el punto IV indica que " ...el buen gobierno corporativo de las entidades financieras no solo es un elemento que contribuye a incrementar la productividad del sector, sino un factor determinante para el control de los niveles de riesgo a que se encuentran expuestas las entidades financieras.

Las buenas prácticas de gobierno corporativo enfatizan en una adecuada administración de las entidades, en la prevención y gestión de conflictos de intereses, en la transparencia y rendición de cuentas, en la gestión de riesgos y en los aspectos formales de organización y asignación de funciones y responsabilidades, todo lo cual facilita el control de las operaciones... ". Por tanto, este Comité de Vigilancia llevó a cabo una revisión de la nueva reglamentación de gobierno corporativo (SUGEF 16-16) versus el Código de Gobierno Corporativo de CoopeAyA (publicado en la página web de la cooperativa), el cual rige a partir del 30 de noviembre del 2009; correspondiente a la normativa (SUGEF 16-09) y fue aprobado por el Consejo de Administración en su sesión 44-2009 con fecha jueves 26 de Noviembre del 2009. Se desprende de esto que la última modificación se llevó a cabo en la sesión 36-2012 con fecha 18 de julio de 2012.

#### **2. Créditos sin fiador.**

La cultura financiera de nuestro país ha cambiado en el último quinquenio, las fianzas se han visto opacadas por la incapacidad de los deudores de hacer frente a sus obligaciones crediticias, lo que a su vez ha provocado que las reglas cambien, paulatinamente, hacia un sistema en donde la utilización de pólizas, sufragadas por los usuarios, resulta el método más conveniente para honrar las deudas. Claro está que esta práctica implica el aumento de los mitigadores, además de la optimización en el proceso de validación de las pólizas en sí.

Durante este período, este Comité de Vigilancia ha llevado el pulso del crecimiento de la cartera de créditos, específicamente el segmento de **operaciones sin fiador**, que constituyen actualmente el 27% de todas las operaciones y el 28% del saldo total de la cartera. Como se informó en el período pasado, durante el segundo semestre 2016, CoopeAyA varió la política crediticia, al procurar variaciones sustanciales en los lapsos, montos y tasas de los créditos sin aval; con esto las reservas para posibles contingencias aumentaron en más del 30%.

### **3. Revisión y Análisis de Bases de Datos de Préstamos e Inversiones.**

Al inicio de este período el Comité de Vigilancia solicitó un detalle de los créditos de todos los asociados; se informó de los hallazgos de esta labor en el Acta N° 019-2017.

Según el Plan Estratégico de CoopeAyA 2016 - 2019, la perspectiva financiera, dentro del cuadro de mando integral, propuso la reducción de la dependencia de la captación de recursos, como una manera de consolidar el crecimiento de la institución; con base en esta premisa, este Comité de Vigilancia procedió a analizar y evaluar los resultados de las inversiones que realizan los asociados. Durante el período de estudio (julio 2016 - marzo 2017) se pudo constatar que la variación en el saldo de la cartera de inversiones, en colones, creció solo el 1%, pero la cartera crediticia varió en un 21%, esta última afectada mayormente por el crecimiento las operaciones sin fiador. Es importante indicar que la cantidad total de créditos varió un 3.5%, lo que muestra una migración de los asociados al uso del producto " sin fiador ", que les permite liberarse de avales, utilizando una póliza.

### **4. Participación Activa en el Comité de Riesgos.**

La Norma 02-10 " Reglamento sobre la Administración Integral del Riesgo "; la supervisión hecha por la SUGEF en noviembre, 2014 a CoopeAyA y la formulación del Manual de Administración de Riesgos; establecieron que la administración de CoopeAyA se basaría, a partir de ahora, en la formulación de límites y tolerancias, que se aplican a los indicadores de gestión; para este fin se concretó la participación activa ( mensual ), en el Comité de Riesgo, de uno de los miembros del Comité de Vigilancia, de tal manera que el flujo de información sea constante entre ambos órganos del gobierno corporativo. Además en el seno del Comité de Vigilancia se replican las operaciones emanadas del Comité de Riesgo, esto como un control cruzado.

### **5. Revisión, Análisis y Evaluación de las Actas del Consejo de Administración.**

Parte de la labor del Comité de Vigilancia es la revisión periódica de la documentación que genera el Consejo de Administración, la metodología utilizada consiste en la remisión periódica, por parte de la Gerencia de CoopeAyA, de la Actas del Consejo, luego se incluyen en el orden del día de la siguiente sesión del Comité.

Durante este período esta revisión abarcó 14 sesiones, ya que las decisiones del Consejo de Administración tienen un lapso corto para su apelación o consulta (un mes), por lo que debe dedicarse al menos dos o más sesiones mensuales a esta labor, según el tema.

## 6. Capacitación.

### ▪ **Riesgo.**

Se llevó a cabo una sesión conjunta entre los miembros del Consejo de Administración, la Empresa Carbajal y Asociados, encargados de la auditoría externa y los miembros del Comité de Vigilancia, esto con el fin de aclarar aspectos relevantes del resultado del Informe de Auditoría. Los aspectos abarcados fueron más que todo procedimentales, ya que en la Actas del Comité de Vigilancia no se especificaban, en la forma en el que la auditoría externa está acostumbrada, los informe sobre controles, evaluaciones y seguimiento de los procesos de riesgo. Luego de esta sesión se decidió incluir en forma permanente a un miembro del Comité de Vigilancia en las sesiones mensuales del Comité de Riesgo, de tal manera que la información emanada de este comité de apoyo sea analizada y revisada más eficazmente.

### ▪ **Cumplimiento.**

Como se indica en el Acta N°032-2017 del Comité de Vigilancia, la Oficial de Cumplimiento participó de una sesión conjunta con los miembros de este comité, para mostrar el desarrollo de un Plan de Capacitación, preventivo e inductivo, dirigida al personal administrativo ( total ) y a los cuerpos directivos, en este ámbito se pretende abarcar temas tales como Cambios en el Acuerdo SUGEF 12-10; Modificaciones al Manual de Cumplimiento; Disposiciones de organismos internacionales y nacionales; Emisión de boletines informativos, que refresquen los conceptos de la normativa vigente; Responsabilidades y sanciones penales, administrativas e internas, esto basado en la Ley 8204; Conceptos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y el impacto en la sociedad y Señales de Alerta sobre la legitimación de capitales.

### ▪ **Mercadeo - Desarrollo Asociativo.**

Un miembro del Comité de Vigilancia participó en la sesión del Consejo de Administración en donde se propuso la implementación de un Programa de Desarrollo Asociativo de CoopeAyA, este pretende un mayor acercamiento al asociado y a los colaboradores de AyA ( no asociados ); además se considera altamente conveniente la necesidad de la permanencia en la " familia CoopeAyA " de los asociados pensionados, ya que la estabilidad financiera se asegura en esta

etapa de la vida; se propuso llevar a cabo charlas y reuniones para incentivar esta práctica. El detalle de esta capacitación fue replicado a todos los miembros del Comité.

- **Reforma Procesal Laboral.**

La capacitación impartida, contiene ejemplos de documentación para contratar y cesar las actividades de los funcionarios (públicos y privados); específicamente sobre el tema de discriminación (todos los tipos), también sobre la vigencia de la normativa y que en el caso específico de las " cartas de despido "con y sin responsabilidad patronal, deben ser concisas e indicar claramente el, o los motivos por los cuales se cesa al funcionario. Respecto al tema, la gerencia de la cooperativa indicó que se está creando la documentación necesaria y modificando las normas CoopeAyA, con el fin de cumplir con Reforma Procesal Laboral.

## **7. Propuesta de Cambios en el Reglamento de Crédito.**

El Comité de Vigilancia analiza constantemente la gestión de crédito de CoopeAyA, de tal manera que se lleven a cabo variaciones que beneficien tanto a los asociados como a las finanzas de la cooperativa, que redundan en mayores dividendos para todos los miembros de nuestra institución. Dentro de las revisiones y propuestas estuvieron principalmente la figura del codeudor; se gestionó la modificación del Reglamento para que esta opción solo se llevara a cabo en operaciones hipotecarias, ya que permite a los asociados unificar sus ingresos con el fin de obtener beneficios crediticios mayores, con una cuota proporcional al aval del crédito.

La otra figura analizada y a la cual se le realizó una propuesta de modificación fue la penalidad por pago anticipado, tema informado en el anterior Informe de Gestión y el cual se resolvió en la gestión 2017 -2018; de tal manera que se establecieron rangos (lapsos y montos mínimos y máximos) con el fin de proteger las finanzas de los asociados y de CoopeAyA.

El período comprendido abarca del 01 de marzo, 2017 al 26 de febrero, 2018; inclusive ambos.

**Aprobado por el pleno del Comité de Vigilancia en la sesión N°009-2018 del 26 de febrero, 2018.**

### **Comité de Crédito:**

Con el propósito de dar a conocer la Gestión de la Comisión de Crédito del período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2017, se detalla con gráficos y cuadros la gestión realizada.

El Comité de Crédito es el responsable de estudiar, resolver y aprobar las solicitudes de crédito presentadas por los asociados mayores a los 10 millones de colones y los créditos que están en Nivel 3 de la Sugef., respetando las políticas de crédito aprobadas por el Consejo de Administración en el Reglamento de Crédito vigente de CoopeAyA.

La aprobación por parte de la Comisión de Crédito de todos los préstamos tramitados durante el presente periodo se dio respaldado en el sustento Legal del Reglamento de Crédito, para ello se contó con el compromiso, confianza y fidelidad de sus integrantes.

### **Objetivos principales de la Comisión de Crédito.**

Estos objetivos se ajustan a las modificaciones recientes al reglamento actual:

1. Cumplir de forma responsable, eficiente y objetivamente con las funciones emitidas en el Reglamento de Crédito.
2. Estar dispuestos a reunirse las veces necesarias, cada vez que seamos convocados por la Administración de la Cooperativa para la aprobación de créditos.
3. Realizar un análisis minucioso de conformidad a las modificaciones actuales, y de forma expedita para un servicio ágil y oportuno en beneficio de los asociados.

**Gestión realizada:** En este periodo se formalizaron 271 solicitudes de crédito, permitiendo que muchos asociados obtuvieran mejoras en sus ingresos a través de una mejor liquidez de efectivo, logrando así solventar diferentes necesidades personales, dichas solicitudes aprobadas suman un monto de 3,592.30 millones de colones. Está Comisión atendió 271 solicitudes de crédito, por un monto total de ¢ 3.592,30 millones de colones. El préstamo Hipotecario fue el más utilizado por los asociados con un monto de ¢ 1,944.97 millones y en segundo lugar fue el préstamo Sin Fiador con un monto de ¢ 946.82 millones

### **Asistencia a las reuniones:**

Se realizaron 46 sesiones ordinarias y 7 extraordinarias durante el 2017, se aprobaron y/o rechazaron las operaciones crediticias sometidas a su conocimiento.

Es importante indicar que para cada una de las sesiones que sostuvo el Comité de Crédito, estuvo un funcionario Administrativo de la Cooperativa, con el fin de asesorar en materia crediticia, lo cual nos aseguró la transparencia de los procedimientos de aprobación.

Por último, queremos expresar nuestro agradecimiento a la Gerencia, personal Administrativo y Consejo de Administración de la Cooperativa, ya que siempre ha existido un canal abierto de comunicación e información.

### **Comité de Educación:**

**Señores:** Consejo de Administración, Comité de Vigilancia, Comisión de Crédito, Comité de Nominaciones, Delegados y Asociados, nosotros los miembros del Comité de Educación y Bienestar Social, les saludamos muy cordialmente esperando que en este período nuestro Comité de una u otra manera les haya servido como herramienta para obtener conocimiento en el campo cooperativo.

Como lo hemos reiterado todos los años nuestra consigna es la educación y formación de todos los asociados en el tema cooperativista, el cual es muy amplio, lamentablemente en la mayoría de los casos, los talleres y convocatorias que son remitidos por parte de Cenecoop no son aprovechados, en el porcentaje que se pretende ya que el factor tiempo y el aspecto laboral son limitantes para asistir a dichas actividades, queremos aprovechar este documento para instarles a que se comprometan con el tema educación, para que se

permitan el descubrir la gran gama de tópicos que se tocan en estas actividades, las cuales no representan ningún costo para ustedes.

Este año y como parte del Plan Estratégico, este comité está trabajando en conjunto con la Administración de la Cooperativa, lo anterior nos permite tener una mayor cobertura de las capacitaciones a delegados y el tener acceso a información de fechas de giras promocionales que realiza la cooperativa, lo que nos parece de suma importancia ya que en algún momento y dependiendo de nuestras posibilidades asistiremos a dichas giras y así poder de manera directa conversar con cada uno de ustedes para que nos indiquen cuáles son sus necesidades reales de capacitación, que aspectos consideran importantes de implementar o de mejorar en el Área Educativa.

Para tal efecto esperamos planear diferentes proyectos en conjunto, de tal manera que podamos desarrollar durante el próximo período.

El Comité de Educación y Bienestar Social de la Cooperativa de empleados Públicos del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (COOPEAYA) está integrado actualmente por los siguientes miembros:

De conformidad con lo establecido en nuestro Plan de trabajo anual, detallamos a continuación todas las actividades efectuadas por este Comité en el período 2017-2018:

- a. El objetivo de este comité ha sido siempre el impulsar y desarrollar el proceso educativo y formativo de cada uno de los delegados para que ellos sean multiplicadores de dicha información y la misma llegue a todos los asociados, no obstante las limitaciones siempre han sido muchas, se ha contado con el apoyo de la administración de la cooperativa y del Consejo de Administración, sin embargo el poder plasmar todas nuestras ideas y poder iniciar procesos de capacitación en cada Región es altamente complicado, sobre todo por el factor tiempo ya que difícilmente podemos lograr que la convocatoria a dichas actividades sea exitosa en un 100%.
- b. La administración de la cooperativa nos solicitó en este periodo que las capacitaciones se hicieran en conjunto, sobre todo porque el tema que se necesitaba divulgar es el de la modificación de los Estatutos, sin embargo el lograr tener las modificaciones a tiempo no fue labor sencilla, se nos indicó que la capacitación se realizaría en el mes de noviembre, por lo tanto tomando en cuenta que la logística para trasladar a todos los delegados a dicha capacitación, requería una gran inversión de tiempo y de recursos, consideramos prudente no programar otro tipo de capacitación sobre todo para no saturar a los delegados, sin embargo dicha capacitación se trasladó para el mes de febrero 2018, por esta razón este comité no realizó ninguna actividad de capacitación en el 2017.
- c. Teniendo el tiempo que se requería se retomó el mandato que nos había dado la

asamblea de modificar el Reglamento de Incentivos estudiantiles, lamentablemente dicha labor no es fácil, ya que se debe legislar para la totalidad de los asociados y en este momento la mayoría de la población de Acueductos no tiene hijos en primaria y muy pocos tienen todavía hijos en secundaria, dicha modificación requirió de muchas sesiones de trabajo para poder plasmar lo que consideramos que se debía actualizar, cuando se logró tener el legajo completo se trasladó al Consejo de Administración el cual es el encargado de aprobar dichas modificaciones, se logró que algunos artículos fueran modificados y otros quedaron en estudio, ya que al reunirnos con ellos les expusimos el motivo por el cual se estaban modificando, dichas justificaciones permitieron que los miembros del Consejo tuvieran una visión amplia de lo que se pretende a futuro con el tema de incentivos estudiantiles.

- d. En este período y como consecuencia de las tormentas tropicales que la mayor parte del territorio nacional se vio afectada, algunos asociados enviaron solicitudes de ayuda de Bienestar Social, en esos casos el Consejo de Administración recibió y verificó que la documentación presentada fuera la que el Reglamento de la Reserva de Bienestar Social estipula, en la mayoría de los casos se aprobó dicha ayuda. En este campo se dio ayuda al Asociado que en este momento se encuentra en período de enfermedad terminal. Consideramos que el Reglamento de la Reserva de Bienestar Social, debe ser revisado y modificado, ya que a la fecha se encuentra desactualizado, se trabajará en el periodo que viene en dicho tema.
- e. **Asistencia a sesiones:** Con respecto al tema de asistencia a sesiones nos permitimos aclarar que las ausencias que se dieron en este periodo se presentaron por asuntos laborales o por incapacidad, en cada una de las sesiones se trabajó a cabalidad y se trató de dar lo mejor de cada uno de los miembros de este comité, como agradecimiento a cada uno de ustedes por darnos el privilegio con su voto de pertenecer al mismo.

Se efectuaron un total de 33 sesiones las cuales se contabilizan del 05 de abril del 2017 fecha en que se constituyó el comité al 30 de enero 2018 (se realiza corte en dicha fecha ya que el informe debe ser presentado para su respectiva incorporación al Informe Anual de la Asamblea)

El Señor Antonio Peña Gómez del Laboratorio Nacional de Aguas, fue nombrado para este período, sin embargo, por haberse acogido a la pensión y algunos asuntos personales, a partir del 31 de julio del 2017, no pudo continuar más en este comité, por lo tanto, en esta asamblea será sustituido por quien ustedes consideren sea la persona idónea para dicho cargo.

- f. **Boletines:** Con instrucción del Sr. Gerente de la Cooperativa, se coordinó con la funcionaria Srita. Stephannie Perry R. para la elaboración boletines, en los cuales se intentó transmitirles a cada uno de ustedes las capacitaciones que estaba brindando Cenecoop, para hacerles llegar dicha información, de todas las



convocatorias que se enviaron, el asociado Elder Mora Blanco, asistió al Taller Reclutamiento, Selección y la Inducción del Talento Humano, el cual se realizó los días 05, 06 y 07 de setiembre del 2017, en el Hotel del Sur, Pérez Zeledón.

- g. Incentivos estudiantiles:** En el tema de incentivos estudiantiles cada año se cuenta con una menor participación, al respecto estamos claro que la población de Acueductos y Alcantarillados ha cambiado y que en este momento tenemos que tratar de incluir reformas para que dichos incentivos puedan ser aprovechados de la mejor manera, sin que esto altere la normativa existente.
- h. Capacitaciones:** Como parte de nuestro plan anual de capacitaciones para el siguiente período solicitamos a la parte administrativa de la cooperativa nos indique las fechas que tienen previstas para las giras del año 2018 y teniendo dicho dato podremos coordinar entre los miembros de este comité, para acompañarlos en dichas giras.
- Consideramos que esta puede ser una oportunidad valiosa para poder tener contacto directo no solo con los delegados sino con los asociados en general, este comité requiere que nos comenten las dudas que tienen y las inquietudes para así poder realizar una mejor gestión.

### **Plan de Trabajo para el Período 2018-2019**

#### **Objetivo General:**

Como parte de nuestro plan de trabajo para el siguiente período requerimos despertar en cada uno de los asociados el deseo de capacitarse en el campo cooperativo, requerimos que cada asociado se identifique con este tema y comprenda la dimensión que significa, no solo pertenecer a la cooperativa como tal sino en que nos puede beneficiar la misma a corto, mediano y largo plazo.

Seguiremos trabajando cada día siempre en la búsqueda de una mayor comunicación entre los Asociados y la Cooperativa y tratar de involucrar en forma activa a los Delegados para que tomen un rol protagonista en sus Áreas de Trabajo.

El saber que trabajaremos en conjunto con la cooperativa en la planificación y logística de las capacitaciones nos da la certeza que será un período lleno de éxito y de resultados positivos.

#### **Actividades**

- a) Retomar las capacitaciones a nivel nacional.
- b) Emitir boletines que contengan información sobre las capacitaciones que imparte CENECOOP y sus cursos virtuales, a todos los asociados.
- c) Promover por medio de charlas la permanencia de los asociados que se pensionan.
- d) Continuar fomentando alternativas de participación tanto de delegados como de asociados en capacitaciones, sin que esto provoque el uso de días de vacaciones.

**Comité de Auditoría:****Objetivo:**

Asistir al Consejo de Administración en la definición y seguimiento de las políticas y el ordenamiento e implementación del diseño de los procedimientos de control interno, así como en la supervisión de la operación de dichas políticas y procedimientos.

**Detalle de funciones:**

- El proceso de reporte financiero y de informar al Órgano de Dirección sobre la confiabilidad de los procesos contables y financieros, incluido el sistema de información gerencial.
- La supervisión e interacción con auditores internos y externos.
- Proponer o recomendar al Órgano de Dirección las condiciones de contratación y el nombramiento o revocación de la firma o auditor externo conforme los términos del Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por las superintendencias.
- Revisar y aprobar el programa anual de trabajo de la auditoría interna o equivalente y el alcance y frecuencia de la auditoría externa, de acuerdo con la normativa vigente.
- Vigilar que la Alta Gerencia toma las acciones correctivas necesarias en el momento oportuno para hacer frente a las debilidades de control, el incumplimiento de las políticas, leyes y reglamentos, así como otras situaciones identificadas por los auditores y el supervisor.
- Supervisar el cumplimiento de las políticas y prácticas contables.
- Revisar las evaluaciones y opiniones sobre el diseño y efectividad del gobierno de riesgos y control interno.
- Proponer al Órgano de Dirección, los candidatos para ocupar el cargo de auditor interno, excepto en el caso de las entidades supervisadas que se rigen por lo dispuesto en la Ley General de Control Interno, Ley 8292.
- Dar seguimiento al cumplimiento del programa anual de trabajo de la auditoría Interna o equivalente.
- Revisar la información financiera anual y trimestral antes de su remisión al Órgano de Dirección, de la entidad y del Vehículo de Administración de Recursos de Terceros, poniendo énfasis en cambios contables, estimaciones contables, ajustes importantes como resultado del proceso de auditoría, evaluación de la continuidad del negocio y el cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes que afecten a la

entidad o al Vehículo de Administración de Recursos de Terceros.

- Revisar y trasladar al Órgano de Dirección, los estados financieros anuales auditados, los informes complementarios, las comunicaciones del auditor externo y demás informes de auditoría externa o interna

#### **Temas tratados:**

##### **El comité de auditoría se dio a la tarea de realizar las siguientes actividades:**

- Revisión y ajustes a la propuesta del Reglamento Interno del Comité de Auditoría.
- Elaboración de requerimientos para la selección de la firma de auditoría externa para el periodo 2017.
- Presentación del informe de los resultados de auditoría externa del periodo 2015 elaborado por el contador.
- Propuesta al Consejo de Administración de la firma auditora y las condiciones de contratación, una vez verificado el cumplimiento por parte de estos de los requisitos establecidos en el “Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGEF, SUGEVAL, SUPEN y SUGESE”.
- Se dio seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formulan el auditor externo, el Comité de Vigilancia y la Superintendencia.
- Se revisó que los conflictos de interés que pudiesen presentarse con el profesional o la firma de contadores públicos que se desempeñan como auditores externos al contratarlos para que realicen otros servicios para la empresa no afecten.

#### **Comité de Cumplimiento:**

##### **Objetivo:**

Su función principal es la de supervisar y apoyar al oficial de cumplimiento de la cooperativa, en sus funciones diarias, las cuales deben de estar totalmente apegadas a la normativa SUGEF, y a la ley 8204, la cual norma las actividades de legitimización de capitales, drogas y lavado de dinero.

##### **Detalle de Funciones o Responsabilidades:**

- Revisión de las políticas, procedimientos, normas y controles implementados por la cooperativa para cumplir con los lineamientos de Ley y la presente normativa.
- Proponer al Consejo de Administración, las políticas de confidencialidad respecto a empleados y directivos en el tratamiento de los temas relacionados con la

legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

- Reuniones periódicas con el fin de revisar las deficiencias relacionadas con el cumplimiento de las políticas y procedimientos implementados y tomar medidas y acciones para corregirlas.
- Velar por el cumplimiento del plan de trabajo de la Oficialía de Cumplimiento que fue aprobado por el Consejo de Administración
- Elaborar el Código de Ética para aprobación por parte del Consejo de Administración.
- Conocer los resultados de las evaluaciones de la capacitación anual del personal.

### **Comité para la Administración y Control de Riesgos:**

#### **Objetivo:**

El Comité debe contar con la capacidad para tomar decisiones considerando criterios de oportunidad y conveniencia, además de velar por el cumplimiento de las políticas, procedimientos, objetivos y lineamientos sobre la administración de riesgos relevantes para la Cooperativa y así brindar asesoría al Consejo de Administración para la toma de decisiones en materia de riesgos.

#### **Detalle de sus Funciones y Responsabilidades:**

- Monitorear las exposiciones al riesgo y contrastar dichas exposiciones frente a los límites de tolerancia aprobados por el Consejo de Administración. Entre otros aspectos que estime pertinentes, El Comité de Riesgos debe referirse al impacto de dichos riesgos sobre la estabilidad y solvencia de la entidad.
- Informar al Consejo de Administración los resultados de sus valoraciones sobre las exposiciones al riesgo de la entidad.
- Determinar si los sistemas de medición son adecuados y confiables. Definir límites y estrategias que coadyuven con una efectiva administración de los riesgos, así como definir los escenarios y el horizonte temporal en los cuales pueden aceptarse excesos a los límites aprobados por el Consejo de Administración.
- Velar por la existencia de controles internos que minimicen los riesgos.
- Identificar las deficiencias principales de la cooperativa y proponer soluciones.
- Proponer planes de contingencia en materia de riesgos para la aprobación del Consejo de Administración.
- Coordinar los procesos de capacitación sobre la administración de riesgos.

- Las funciones y requerimientos que le establezca el Consejo de Administración.

### **Temas Tratados:**

Para el periodo 2017 el Comité de Riesgos participo activamente en 9 sesiones en las cuales se trataron en términos generales los siguientes temas:

- **Definición de Riesgos Objeto de Gestión:** Los objetivos principales de la gestión de riesgos son garantizar que los resultados de las actividades de adopción de riesgos sean predecibles y congruentes con las estrategias y el apetito al riesgo de la cooperativa, y que exista un adecuado equilibrio entre el riesgo y la recompensa a fin de maximizar los rendimientos de los asociados.
- **Avances en la implementación de mejoras en relación con la gestión de sus riesgos relevantes:** El ejercicio 2016 ha puesto de manifiesto la gran importancia que tiene para las entidades financieras la adecuada gestión de sus riesgos. Siendo la medición, monitoreo y seguimiento del comportamiento de los indicadores de cada uno de los diferentes riesgos, pilar para una adecuada gestión de riesgos preventiva y sana, CoopeAyA reconoce como sus mayores avances lo siguiente:
  - Migración de los modelos de medición de riesgo a sistemas automatizados.
  - Formalidad en el involucramiento del Consejo de Administración y la alta gerencia en la gestión de riesgos.
  - Independencia de la función de riesgos respecto al negocio.
  - Estandarización y formalidad en la presentación de informes de riesgos y elaboración de actas evidenciando la participación de los miembros del comité en la toma de decisiones.
  - Definición y evaluación de metodologías de riesgos.
  - Adquisición y puesta en marcha de sistemas automatizados para la medición de riesgos.
  - Especialización y profesionalización la Unidad de Riesgo obteniendo un Título de Técnico en Riesgos de la Universidad de Costa Rica.
  - Formalidad, continuidad y participación activa del Comité de Riesgos.
  - Actualización del perfil y el apetito de riesgos.

**Actualización de las Metodologías dispuestas para la medición y evaluación de los riesgos relevantes de la entidad.** Las principales metodologías que CoopeAyA utiliza para la medición y evaluación de sus riesgos son las siguientes:

- Modelo IHH Crediticio
- Modelo Alfa – Beta
- Modelo Transición
- Modelo Delta Normal
- Modelo Riesgo País
- Modelo de liquidez
- Modelo IHH Captaciones

**Acciones de mitigación y control implementados:** Con el fin de verificar la observancia de los límites globales y específicos, así como recomendar al Consejo de Administración y Gerencia General, prácticas de gestión sobre las exposiciones observadas y modificaciones de exposición al riesgo el comité analiza e implementa en sus sesiones el monitoreo y control de los siguientes indicadores:

Suficiencia Patrimonial.

Compromiso Patrimonial.

Morosidad.

IHH concentración de Captaciones.

Perdida Esperada.

Factor de Capital Mínimo Requerido.

Proporción de cartera que se mantendrá en la misma clase.

Proporción de cartera con tendencia a deterioro.

Factor y monto de pérdida total.

Volatilidad del tipo de cambio a un día, a dos y tres días.

Tendencia de ajuste del tipo de cambio calculado sobre la base del promedio de los últimos tres días de cotización.

IHH concentración de captaciones.

Factor de reserva mínima requerida.

Capacidad de cobertura de la reserva.

Cálculo de Ajuste de la Estimación de la Cartera de Crédito.

CAMELS e indicadores de medición

## **Consejo de Administración:**

Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que asignan las leyes, reglamentos y otros órganos al Consejo de Administración, éste debe cumplir en forma colegiada al menos con las siguientes funciones:

- Aprobar y dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos, mediante el desarrollo de un marco estratégico que defina los segmentos de negocio o actividades principales, los retornos esperados y el Apetito de Riesgo; lo cual debe ser comunicado a la organización.
- Aprobar la selección y remoción de los funcionarios de la Alta Gerencia, y de los responsables de los Órganos de Control; asimismo, debe realizar una evaluación periódica de su desempeño.
- Aprobar y supervisar la aplicación de un marco sólido de Gobierno Corporativo.
- Aprobar el Apetito de Riesgo de la entidad.
- Aprobar y supervisar el cumplimiento de la Declaración de Apetito de Riesgo.
- Aprobar el sistema de incentivos y remuneración de la entidad, asegurando que esté alineado con la cultura y Apetito de Riesgo de la entidad.
- Asegurar que las transacciones con partes vinculadas sean revisadas para evaluar el riesgo y están sujetas a las políticas definidas para evitar o gestionar conflictos de intereses; asimismo, que dichas transacciones son ejecutadas en condiciones iguales a las realizadas con terceros.
- Aprobar las políticas para la gestión de la entidad y emitir políticas para:
  - La relación con Clientes, socios, asociados y otras Partes Interesadas.
  - La relación con proveedores o terceros contratados.
  - Las relaciones intragrupo.
- Aprobar y supervisar la implementación de procesos de autoevaluación de riesgos de la entidad, las políticas de cumplimiento y el sistema de control interno.
- Ejecutar las responsabilidades y funciones que se atribuyen en el marco normativo específico de su respectivo supervisor.
- Comunicar al supervisor los cambios relevantes en su plan estratégico, en la estructura de propiedad de la entidad y las operaciones con partes vinculadas, en el plazo establecido en normas específicas, o en su defecto, en un plazo no mayor a tres días hábiles posteriores al cambio.
- Asegurar que la entidad cuente con un sistema de información gerencial íntegro, confiable y que permita tomar decisiones oportunas y adecuadas.
- Realizar un seguimiento periódico de las recomendaciones que emitan el supervisor, los auditores internos o equivalente y externos.
- Actuar de manera oportuna y proactiva ante las observaciones y requerimientos del supervisor y de los Órganos de Control, promoviendo esta cultura en toda la organización.
- Aprobar planes de contingencia y de continuidad del negocio, incluyendo tecnologías de información, que aseguran su capacidad operativa y que reducen o limitan las pérdidas en caso de una interrupción de sus operaciones.

- Establecer los mecanismos de aprobación requeridos para las desviaciones de la estrategia de gestión de riesgos o de los riesgos tomados en exceso respecto del Apetito de Riesgo declarado.

Durante el periodo 2017 el Consejo de Administración y la Gerencia concentraron esfuerzos en cumplir los siguientes objetivos como parte de nuestros planes operativos:

- Lograr un fortalecimiento organizacional acorde con las exigencias y demandas de una entidad financiera regulada por la SUGEF con calificación de riesgo normal.
- Implementación de Modelos de Riesgo que permitan a la Cooperativa cumplir con la Normativa y prepararse de cara a los nuevos retos de las Entidades Financieras, en materia de Riesgos implementamos la normativa de Riesgo Operativo y el equipo de Comité Gerencial en conjunto con la Unidad de Riesgo actualizó el Perfil, el Apetito y los límites de Riesgo de CoopeAyA, generando grandes beneficios en los planes de sucesión y en los objetivos de integralidad de riesgos expuestos en la normativa.
- Se calibró la Matriz de Capacidad de Pago de nuestros Deudores en función de la Normativa 01-05 de la SUGEF.
- Hemos agregado capacitaciones en el Capital Humano de la Cooperativa, lo que nos permitirá ofrecer un servicio de mayor calidad y compromiso con nuestros Asociados.
- En materia de membresía se afiliaron más de 330 nuevos asociados producto del esfuerzo de comercialización efectuado, por medio del cual se realizaron más de 68 visitas a diferentes planteles, algo nunca realizado y con resultados muy exitosos.
- Iniciamos la documentación, análisis y escogencia de los procesos a implementar de acuerdo con el cumplimiento de la Normativa COBIT con el objetivo de administrar la Tecnología de Información de una manera más prudente y estableciendo la continuidad de nuestras operaciones, de acuerdo con nuestro Plan Operativo.
- Con respecto al Mercadeo se generaron importantes esfuerzos en materia de Comunicación hacia nuestros asociados por medio de correos electrónicos, boletines físicos, panfletos y redes sociales.
- En cumplimiento de la perspectiva del Plan Estratégico Aprendizaje y Crecimiento hemos iniciado un programa de capacitación e inducción de Finanzas Personales



para todos nuestros Asociados, con el objetivo de integrar la parte social en nuestros servicios.

El Consejo de Administración se constituyó el día 6 de abril del 2017 y quedó integrado de la siguiente manera:

Nombre	Puesto
Darner A. Mora Alvarado	Presidente
José Manuel Brenes Siles	Vicepresidente
Javier Jiménez Marín	Secretario
Haydee Castro Muñoz	Vocal 1
Roxana Ordoñez Durán	Vocal 2
Alvaro Chaves Espinoza	Suplente 1
Rafael Quesada Henríquez	Suplente 2

### **Análisis sobre el Entorno Financiero y Económico**

Este año se caracterizó por algunos aumentos en materia de tasas de interés, tipo de cambio e índice de precios. La competencia crediticia ha redoblado esfuerzos en busca de deudores con deducción de planilla y estabilidad laboral, con lo cual CoopeAyA ha reaccionado mejorando el servicio al Asociado y manteniendo sus tasas de interés tanto pasivas como activas en niveles muy competitivos. Durante todas las sesiones de trabajo se analizaron temas relacionados a los niveles de liquidez y concentración de captaciones, se dio énfasis en los niveles de eficiencia administrativa producto de la disminución en los márgenes financieros con el objetivo de mantener los excedentes en los niveles más altos. Se le dio seguimiento a la morosidad de la cartera, a los índices de rentabilidad y niveles de apalancamiento. Todos los temas se abordaron pensando siempre en tomar las decisiones que favorezcan al máximo a nuestros asociados, porque entre mejores condiciones económicas tengan los mismos, mayor estabilidad tendrá CoopeAyA. Las decisiones tomadas en el pasado con respecto a la constitución de reservas y manejo del gasto nos han permitido mejorar sustancialmente los índices de rentabilidad, de liquidez, mantener la morosidad en niveles adecuados de acuerdo con los límites establecidos y continuar con la colocación de créditos. El financiamiento externo con bajas tasas de interés permitió reducir la dependencia de las captaciones y mejorar el margen financiero, lo anterior sumado a que ese financiamiento nos permite compartir el riesgo con las entidades acreedoras.

### **Código de Gobierno Corporativo**

El Código de Gobierno Corporativo es la herramienta con que la alta dirigencia de la cooperativa regula nuestras principales actividades y tareas. En este sentido, el Consejo de Administración y la Gerencia de la cooperativa tienen la obligación de conocer el perfil de riesgo de la institución y asegurar que sus niveles de capital resulten adecuados a dicho

nivel. El Gobierno Corporativo es el conjunto de políticas, normas y órganos internos mediante los cuales se dirige y controla la gestión de nuestra entidad. Comprende las relaciones entre los asociados, el Consejo de Administración, los funcionarios administrativos, los comités de apoyo, comités nombrados por la Asamblea y la Gerencia. Para el periodo 2017 el Conassif realizó un cambio sustancial en la Norma, para lo cual CoopeAyA se ha venido preparando y realizó un Mapa de Ruta para ejecutar los cambios, dicho mapa incluye tres importantes etapas: La primera se desarrolló en la anterior Asamblea con el nombramiento del Comité de Nominaciones el cual fortalece la democratización de CoopeAyA. La segunda etapa consta de la Modificación al Estatuto, que incluye aspectos de idoneidad en las principales líneas de Gobierno, esta etapa finalizaría con la Asamblea Extraordinaria a realizarse en Marzo del 2018. Y la tercera etapa incluye el rediseño del Código de Gobierno Corporativo de CoopeAyA por parte del Consejo de Administración que incorpora los lineamientos de la norma emitida por Conassif y se espera esté concluido en Mayo del 2018. De acuerdo con la normativa de la SUGEF, en dicho Código, se enuncia entre otras cosas la forma en que se constituye el Consejo y los Comités, sus funciones, las asistencias, principales políticas, operaciones vinculadas, quién realizó la Auditoría Externa y la fecha en que se preparó. Anualmente se prepara un Informe de Gobierno Corporativo el cual se publica en nuestro sitio WEB. El mismo contribuye enormemente a incrementar la transparencia con la cual se administran los recursos de la Cooperativa y los alcances de cada cuerpo Directivo, lo anterior para tranquilidad de todos, principalmente para los tomadores de decisiones en nuestra entidad.

### **Conclusiones.**

El análisis del cumplimiento del Programa de Trabajo, nos permiten concluir lo siguiente:

- El período administrativo del año 2017 fue muy exitoso en:
- La gestión administrativa realizada por la Gerencia General, personal administrativo, Consejo de Administración y los Comités de Educación, Vigilancia y Crédito de CoopeAyA.
- El logro de las metas propuestas.
- La implementación de Modelos de Riesgo y la integralidad de la Gestión.
- Los niveles de liquidez alcanzados y el manejo del riesgo complementado con la rentabilidad de nuestras inversiones y bajo costo operativo de CoopeAyA.
- La propuesta de modificación del Estatuto con el objetivo de cumplir con la Norma de Gobierno Corporativo.
- Los excedentes generados a partir de la eficiencia con que CoopeAyA administra los recursos gracias a su bajo costo operativo.
- El cumplimiento de la normativa de la SUGEF que fortalece nuestra imagen no sólo a nivel de Asociados sino también a nivel de Supervisores y mercado Financiero en general.
- Los resultados de los Asesores Financieros de la Cooperativa en todas sus giras de trabajo las cuales aumentaron considerablemente la membresía.
- La proyección social en colocación de créditos con tasas de interés muy bajas y la capacitación a nuestros Asociados en materia de Finanzas Personales.

- La mejora sustancial en materia de Comunicación con nuestros Asociados por medio de Redes Sociales y boletines.
- La participación de los miembros del Consejo fue concordante con los estatutos y el programa de trabajo establecido, desarrollando un excelente equipo de trabajo.

A continuación, se presenta el resultado de las metas propuestas.

<b>RESUMEN DE METAS 2017</b>		
<b>CUENTA</b>	<b>META</b>	<b>RESULTADO</b>
Captación	1.329 Millones	1.430 Millones
Cartera	4.198 Millones	4.306 Millones
Capital	556 Millones	592 Millones
Excedentes	791 Millones	848 Millones
Admisiones	100	330

## **OPINIÓN DE LOS AUDITORES PÚBLICOS INDEPENDIENTES**

Al Consejo de Administración Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, R.L.

(Coopeaya, R.L.)

Superintendencia General de Entidades Financieras SUGEF.

### **Opinión**

Hemos auditado los estados financieros de Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (Coopeaya, R.L.), que comprenden el estado situación financiera al 31 de diciembre del 2017 y 2016, los estados de resultados, los estados de cambios en el patrimonio neto y los estados de flujos de efectivo por los periodos terminados a dichas fechas, 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, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados R.L., al 31 de diciembre del 2017 y 2016, así como los resultados de sus operaciones los cambios en el patrimonio y sus flujos de efectivo por el periodo terminado a dicha fecha, de conformidad con las disposiciones contables y normativas emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras.

### **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 los requerimientos de ética aplicables a nuestra auditoría de estados financieros en Costa Rica 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 mencionados en este informe han sido elaborados por la administración de Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Instituto

Costarricense de Acueductos y Alcantarillados R.L. (Coopeaya, R.L.), 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.

### **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 disposiciones contables y normativas emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras, 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 entidad.

### **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.

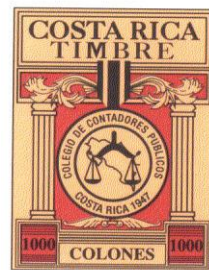
Nos comunicamos con los responsables del gobierno de la entidad en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planeados y los hallazgos significativos de la auditoría, incluyendo cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos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



Lic. Ricardo Montenegro Guillén  
Contador Público Autorizado N° 5607  
Póliza de Fidelidad No. 0116 FIG 7  
Vence el 30 de setiembre del 2018.



San José, 28 de enero del 2018.

“Timbre de Ley número 6663 por ¢1000 del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, adherido y cancelado en el original de este documento”.

*Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, R.L.*  
*(CoopeAyA, R.L.)*  
**Balance general**  
*Al 31 de diciembre 2017 y 2016*  
*(En colones sin céntimos)*

	Nota	2017	2016
<b>Activo</b>			
<b>Disponibilidades</b>	<b>2a</b>	<b>68.284.844</b>	<b>103.935.159</b>
Efectivo		4.585.615	10.037.753
Entidades Financieras del país		63.699.229	93.897.406
<b>Inversiones en instrumentos financieros</b>	<b>2b,3-1</b>	<b>9.724.982.212</b>	<b>9.883.929.783</b>
Mantenido para negociar		348.805.989	254.554.471
Disponibles para la venta		9.310.928.824	9.568.811.557
Productos por cobrar		143.269.343	138.585.699
(Estimación por deterioro)		(78.021.944)	(78.021.944)
<b>Cartera de créditos</b>	<b>3-2</b>	<b>23.470.115.037</b>	<b>19.557.627.692</b>
Créditos Vigentes		24.124.038.555	20.062.820.637
Créditos Vencidos		838.016.247	602.837.811
Créditos en Cobro Judicial		---	8.277.231
Productos por cobrar		56.295.689	38.274.398
(Estimación por deterioro)	<b>2c</b>	(1.548.235.453)	(1.154.582.385)
<b>Cuentas y comisiones por cobrar</b>		<b>43.562.896</b>	<b>26.538.488</b>
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas		179.970	151.183
Otras cuentas por cobrar		45.159.051	28.163.430
(Estimación por deterioro)		(1.776.125)	(1.776.125)
<b>Bienes realizables</b>		<b>45.228.235</b>	<b>---</b>
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		53.652.795	---
(Estimación por deterioro y por disposición legal)		(8.424.560)	---
<b>Participaciones en el capital de otras empresas (neto)</b>		<b>26.000</b>	<b>26.000</b>
<b>Inmuebles, mobiliario y equipo (neto)</b>	<b>2d, 3-3</b>	<b>775.045.154</b>	<b>830.009.892</b>
<b>Otros Activos</b>	<b>2f</b>	<b>34.330.262</b>	<b>80.845.551</b>
Cargos diferidos		1.148.605	2.087.671
Activos intangibles		31.781.106	48.220.251
Otros activos		1.400.551	30.537.629
<b>Total de activos</b>		<b>34.161.574.640</b>	<b>30.482.912.565</b>



*Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, R.L. (CoopeAyA, R.L.)*

*Balance general*

*Al 31 de diciembre 2017 y 2016*

*(En colones sin céntimos)*

	<b>Nota</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>Pasivos y patrimonio</b>			
<b>Pasivos</b>			
<b>Obligaciones con el público</b>	<b>3-6</b>	<b>19.423.387.278</b>	<b>18.129.174.096</b>
A la vista		149.283.025	143.411.067
A plazo		17.579.830.003	16.313.624.329
Otras obligaciones con el público		1.054.274.588	1.089.440.001
Cargos financieros por pagar	<b>3-7.1</b>	639.999.661	582.698.699
<b>Obligaciones con entidades</b>	<b>3-7.2</b>	<b>6.491.503.260</b>	<b>5.031.783.780</b>
A plazo		2.050.358.183	2.308.019.395
Otras obligaciones con entidades		4.436.661.985	2.719.281.293
Cargos financieros por pagar		4.483.092	4.483.092
<b>Cuentas por pagar y provisiones</b>		<b>282.208.485</b>	<b>181.193.469</b>
Otras cuentas por pagar diversas	<b>3-7.3</b>	224.899.777	120.215.945
Provisiones	<b>2e, 3-7.4</b>	57.308.708	60.977.525
<b>Otros pasivos</b>		<b>432.434.282</b>	<b>300.701.713</b>
Ingresos diferidos		432.434.282	300.701.713
<b>Total del pasivos</b>		<b>26.629.533.306</b>	<b>23.642.853.058</b>
<b>Patrimonio</b>			
<b>Capital social</b>	<b>3-7.5</b>	<b>5.245.419.055</b>	<b>4.610.855.473</b>
Capital pagado		5.245.419.055	4.610.855.473
<b>Aportes para incremento de capital</b>		<b>53.755.292</b>	<b>95.756.397</b>
<b>Donaciones no capitalizables</b>		<b>135.025.251</b>	<b>106.038.305</b>
<b>Ajustes al patrimonio</b>		<b>6.187.932</b>	<b>182.302.438</b>
Superávit por revaluación de propiedad, mobiliario y equipo		150.842.166	150.842.166
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta		(144.654.234)	31.460.272
<b>Reservas patrimoniales</b>	<b>3-7.6</b>	<b>1.492.613.190</b>	<b>1.304.582.654</b>
<b>Resultados del periodo</b>		<b>599.040.617</b>	<b>540.524.241</b>
<b>Total del patrimonio</b>		<b>7.532.041.337</b>	<b>6.840.059.507</b>
<b>Total del pasivo, participación minoritaria y patrimonio</b>		<b>34.161.574.643</b>	<b>30.482.912.565</b>
<b>Otras cuentas de orden deudoras</b>		<b>(73.724.190)</b>	<b>19.509.587</b>
Cuenta de orden por cuenta por cuenta propia deudoras		(73.724.190)	19.509.587

*Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros*

MAURICIO  
ALEJANDRO  
SANABRIA  
CORDERO (FIRMA)

Firmado digitalmente por  
MAURICIO ALEJANDRO  
SANABRIA CORDERO (FIRMA)  
Fecha: 2018.01.30 13:02:30  
-06'00'

Mauricio Sanabria Cordero  
Gerente General

DIANA  
ALVARADO  
MASIS (FIRMA)

Firmado digitalmente por  
DIANA ALVARADO MASIS  
(FIRMA)  
Fecha: 2018.01.30 13:05:37  
-06'00'

Diana Alvarado Masis  
Contadora

HECTOR LUIS  
JIMENEZ  
MONTERO (FIRMA)

Firmado digitalmente por  
HECTOR LUIS JIMENEZ  
MONTERO (FIRMA)  
Fecha: 2018.01.30 13:32:27  
-06'00'

Héctor Jiménez Montero  
Comité de Vigilancia

**Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, R.L.**  
(CoopeAyA, R.L.)

**Estado de resultados integrales**  
**Por el período terminado al 31 de diciembre 2017 y 2016**  
(En colones sin céntimos)

<b>Ingresos financieros</b>	<b>Nota</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Por disponibilidades		1.457.548	2.062.904
Por inversiones en instrumentos financieros		611.236.122	691.642.984
Por cartera de créditos	<b>3-7.8</b>	3.365.315.915	2.631.711.740
Por ganancia por diferencias de cambios y UD neto		2.800.761	----
Por ganancia instrumentos financieros disponibles para la venta		20.157.673	2.910.577
Por otros ingresos financieros		100.166.777	296.679.266
<b>Total ingresos financieros</b>		<b>4.101.134.796</b>	<b>3.625.007.471</b>
<b>Gastos financieros</b>			
Por obligaciones con el público	<b>3-7.7</b>	1.647.153.647	1.582.416.359
Por obligaciones con entidades financieras		517.764.903	284.107.456
Por pérdidas por diferencias de cambio y ud		---	6.639.383
Por pérdidas por instrumentos financieros disponibles para la venta		1.164.307	1.956.168
Por otros gastos financieros		1.879.375	3.755.510
<b>Total gastos financieros</b>		<b>2.167.962.232</b>	<b>1.878.874.875</b>
Por estimación de deterioro de activos		323.924.946	411.879.008
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones		---	---
<b>Resultado financiero</b>		<b>1.609.247.618</b>	<b>1.334.253.588</b>
<b>Otros ingresos de operación</b>			
Bienes realizables		400.000	3.801.254
Por otros ingresos operativos		10.523.161	13.393.786
<b>Total otros ingresos de operación</b>		<b>10.923.161</b>	<b>17.195.040</b>

MAURICIO  
ALEJANDRO  
SANABRIA  
CORDERO (FIRMA)

Firmado digitalmente por  
MAURICIO ALEJANDRO  
SANABRIA CORDERO (FIRMA)  
Fecha: 2018.01.30 13:02:30  
-06'00'

**Mauricio Sanabria Cordero**  
Gerente General

DIANA  
ALVARADO  
MASIS (FIRMA)

Firmado digitalmente por  
DIANA ALVARADO MASIS  
(FIRMA)  
Fecha: 2018.01.30 13:05:37  
-06'00'

**Diana Alvarado Masis**  
Contadora

HECTOR LUIS  
JIMENEZ  
MONTERO (FIRMA)

Firmado digitalmente por  
HECTOR LUIS JIMENEZ  
MONTERO (FIRMA)  
Fecha: 2018.01.30 13:32:27  
-06'00'

**Héctor Jiménez Montero**  
Comité de Vigilancia

(Finaliza)

Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, R.L.

(CoopeAyA, R.L.)

Estado de resultados integrales

Por el período terminado el 31 de diciembre 2017 y 2016

(En colones sin céntimos)

	Nota	2017	2016
<b>Otros gastos de operación</b>			
Por comisiones por servicios		53.448.473	11.437.241
Por bienes realizables		8.917.877	466.667
Por provisiones		---	12.750.000
Por otros gastos operativos		3.818.159	3.998.647
<b>Total otros gastos de operación</b>		<b>66.184.509</b>	<b>28.652.555</b>
<b>Resultado operacional bruto</b>		<b>1.553.986.270</b>	<b>1.322.796.073</b>
<b>Gastos administrativos</b>			
Gastos de personal		468.082.284	409.870.474
Otros gastos de administración		238.244.984	196.477.537
<b>Total gastos administrativos</b>	<b>3-7.9</b>	<b>706.327.268</b>	<b>606.348.011</b>
<b>Resultado operacional neto antes de impuestos y participaciones sobre la utilidad</b>		<b>847.659.002</b>	<b>716.448.062</b>
Participaciones sobre la utilidad	<b>3.7.10</b>	38.144.655	32.240.163
Resultado neto		<b>809.514.347</b>	<b>684.207.899</b>
<b>Otros resultados integrales, netos de impuestos</b>			
Ajuste por valuación inversiones disponibles para la venta		(176.114.506)	(58.291.408)
<b>Otros resultados integrales, netos de impuestos</b>		<b>(176.114.506)</b>	<b>(58.291.408)</b>
<b>Resultados Integrales totales del periodo</b>		<b>633.399.841</b>	<b>625.916.491</b>

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros

MAURICIO  
ALEJANDRO  
SANABRIA  
CORDERO (FIRMA)

Firmado digitalmente por  
MAURICIO ALEJANDRO  
SANABRIA CORDERO (FIRMA)  
Fecha: 2018.01.30 13:02:30  
-06'00"

Mauricio Sanabria Cordero  
Gerente General

DIANA  
ALVARADO  
MASIS (FIRMA)

Firmado digitalmente por  
DIANA ALVARADO MASIS  
(FIRMA)  
Fecha: 2018.01.30 13:05:37  
-06'00"

Diana Alvarado Masis  
Contadora

HECTOR LUIS  
JIMENEZ  
MONTERO (FIRMA)

Firmado digitalmente por  
HECTOR LUIS JIMENEZ  
MONTERO (FIRMA)  
Fecha: 2018.01.30 13:32:27  
-06'00"

Héctor Jiménez Montero  
Comité de Vigilancia