

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

COOPESERVIDORES, R.L.

Corte al 31 de diciembre del 2012

-Elaborado en marzo 2013-



ÍNDICE

	Página
I. Presentación	02
II. Consejo de Administración	03
III. Comités de apoyo	06
IV. Operaciones vinculadas	23
V. Auditoría Externa	25
VI. Estructura de propiedad	26
VII. Preparación del Informe	29

PRESENTACIÓN

Se presenta en las siguientes páginas el Informe Anual sobre Gobierno Corporativo de Coopeservidores, en apego a lo establecido en el artículo 19 del Reglamento de Gobierno Corporativo y considerando los requerimientos aplicables establecidos en su anexo 1.

El documento presenta la siguiente estructura y en este orden:

- II. Consejo de Administración
- III. Comités de apoyo
- IV. Operaciones vinculadas
- V. Auditoría Externa
- VI. Estructura de propiedad
- VII. Preparación del informe

II. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

a) Cantidad de miembros previstos en los estatutos

El artículo 47 del Estatuto General de Coopeservidores indica cuántos miembros deben componer el Consejo de Administración:

Artículo 47: DE SU INTEGRACIÓN

El Consejo de Administración será integrado por siete miembros propietarios y dos suplentes electos por la Asamblea, por un período de dos años...

b) Información de los miembros del Consejo de Administración

A continuación se menciona información general acerca de los integrantes que conforman este órgano:

Nombre y número de identificación del director	Cargo	Fecha de último nombramiento
Victoria Hernández Mora Cédula No. 1-566-458	Presidenta	30 de abril 2011
Olga Cole Beckford Cédula No. 7-037-601	Vicepresidenta	28 de abril 2012
María Isabel Castro Rojas Cédula No. 1-483-153	Secretaria	28 de abril 2012
Arthur Samuels Douglas Cédula No. 9-037-329	I Vocal	28 de abril 2012
Grettel de Lemos Medina Cédula No. 1-561-630	II Vocal	30 de abril 2011
Ricardo Ulate Carranza Cédula No. 1-521-775	III Vocal	28 de abril 2012
Rolando Cerdas Cerdas Cédula No. 5-104-002	IV Vocal	30 de abril 2011
Rolando Valverde Rojas Cédula No. 1-307-049	I Suplente	30 de abril 2011
Luis Alberto Arias Sibaja Cédula No. 1-476-621	II Suplente	28 de abril 2012
Nombre y número de identificación miembros independientes		
N/A		

**Informe anual de Gobierno Corporativo
Al 31 de diciembre del 2012**

c) Variaciones que se han producido en el periodo

Se han producido las siguientes variaciones en la composición de los integrantes del Consejo de Administración:

Salidas: No hay.

Ingresos: No hay.

d) Miembros del Consejo de Administración que asumen cargos de administración o directivos en otras entidades que formen parte del mismo grupo vinculado

Se indica en el siguiente cuadro, aquellas personas directivas del Consejo de Administración que ocupan puestos en otras entidades que forman parte del mismo grupo vinculado:

Nombre y número de identificación del director (a)	Nombre de la entidad	Cargo
Victoria Hernández Mora <i>Cédula No. 1-566-458</i>	Banco Popular	Directora propietaria de la Junta Directiva
Victoria Hernández Mora <i>Cédula No. 1-566-458</i>	FEDEAC	IV Vocal
Olga Cole Beckford <i>Cédula No. 7-037-601</i>	INA	Directora Junta Directiva
Ricardo Ulate Carranza <i>Cédula No. 1-521-775</i>	FECOOPSE	I Vocal Comité Vigilancia
Rolando Valverde Rojas <i>Cédula No. 1-307-049</i>	UNCOOCAR	III Vocal Consejo de Administración
Norma Ibarra Rosales <i>Cédula No. 1-393-766</i>	UNCOOCAR	Presidenta Comité Vigilancia

e) Cantidad de sesiones que realizó el Consejo de Administración durante el periodo

En el 2012 el Consejo de Administración realizó un total de 52 sesiones ordinarias y 06 sesiones extraordinarias.

f) Políticas sobre conflicto de interés, el lugar en que están disponibles para su consulta y las modificaciones que se hayan realizado durante el periodo

Las políticas sobre conflicto de interés se encuentran indicadas en el Código de Gobierno Corporativo de Coopeservidores y el Reglamento de Ética, Probidad e Idoneidad de Cuerpos Colegiados. El primero se encuentra publicado en la página *web* de

**Informe anual de Gobierno Corporativo
Al 31 de diciembre del 2012**

Coopeservidores, así como también en el *Dynamic Policy*, sistema documental que utiliza la Cooperativa; el segundo documento, se encuentra en este mismo sistema y forma parte integral de dicho código. Las modificaciones al Código de Gobierno, son aprobadas por el Consejo de Administración y en este período, se realizaron en el mes de enero 2012. Adicionalmente se efectuaron ajustes a los Reglamentos internos del Comité de: Vigilancia (09-2012), Educación (08-2012), Riesgos (07-2012) y Cumplimiento (06-2012); los mismos, son parte integral del Código.

g) Descripción de las políticas para la remuneración de los miembros del Consejo de Administración que se hayan aprobado

Los miembros del Consejo de Administración aprueban anualmente los montos a percibir por dieta de los miembros del Consejo de Administración, de los Comités de Vigilancia y de Educación y Bienestar Social.

Con el propósito de guardar la equidad externa de mercado y la competitividad de estas dietas, se emplea como referencia, el reconocimiento que hace el mercado para dietas similares en una muestra de entidades cooperativas, financieras y bancarias.

Las dietas se pagan por cada sesión que asista un miembro del Consejo de Administración, del Comité de Vigilancia y del Comité de Educación y Bienestar Social. Las sesiones extraordinarias y asistencia a capacitación no implican el pago extraordinario; sin embargo, la no participación en las sesiones ordinarias o en capacitaciones significará un rebajo del monto correspondiente.

h) Descripción de la política interna sobre rotación de los miembros del Consejo de Administración

La política de rotación para los miembros del Consejo de Administración se encuentra indicada en el artículo 36 del Estatuto de Coopeservidores, inciso b) y en el artículo 47, que textualmente dicen:

Artículo 36

La Asamblea General Ordinaria de Delegados se celebrará en el mes de Abril de cada año, en la fecha, lugar y hora que fije el Consejo de Administración.

**Informe anual de Gobierno Corporativo
Al 31 de diciembre del 2012**

Dentro de las facultades que le concede este Estatuto podrá tratar cualquiera de los asuntos siguientes:

- b) *Nombrar a los miembros del Consejo de Administración, Comités y Comisiones, cuyo período haya vencido. Dichos nombramientos serán por un período de dos años pudiendo ser reelectos. Queda entendido que no es permitida la elección de quienes en los dos años anteriores a la fecha de la misma, hayan incurrido en alguna de las siguientes causales: 1) Renuncia de cargos de elección, 2) Pérdida del cargo por ausencias inmotivadas, y 3) Destitución del cargo por acuerdo de Asamblea General. Se efectuará una sola votación por cada cuerpo colegiado, los candidatos con mayor número de votos serán propietarios, y cuando proceda, los que sigan en orden decreciente serán suplentes hasta agotar los puestos a elegir.*

Artículo 47: DE SU INTEGRACIÓN

El Consejo de Administración será integrado por siete miembros propietarios y dos suplentes electos por la Asamblea, por un período de dos años. La Asamblea deberá elegir dos suplentes los cuales sustituirán a los propietarios en sus ausencias temporales o definitivas, cuando dejen de asistir a las reuniones del Consejo de Administración por tres veces consecutivas sin causa que lo justifique. En los dos últimos casos los suplentes entrarán a ser integrantes del Consejo de Administración, observando el orden en que fueron electos y deberá procederse a hacer una nueva elección de los cargos, en la sesión en la cual se integre el nuevo miembro. En sesión que deberá celebrarse después de la elección por parte de la Asamblea, en un plazo no mayor a ocho días naturales, el Consejo de Administración se integrará internamente eligiendo de su seno: un Presidente, un Vicepresidente, un Secretario y cuatro Vocales. En caso de que alguno de los miembros del Consejo de Administración deje de ser asociado, automáticamente caducará su nombramiento.

Para mantener la conveniente alternabilidad de los miembros del Consejo de Administración, se renovarán así: cinco miembros, entre ellos un suplente, un año y en el siguiente año cuatro miembros, entre ellos un suplente.

III. COMITÉS DE APOYO

a) Comités de apoyo de Coopeservidores

Coopeservidores dispone de un total de siete comités de apoyo, a saber:

1. Comité de Auditoría
2. Comité de Riesgos
3. Comité de Cumplimiento
4. Comité de Tecnología de Información
5. Comité de Vigilancia

6. Comité de Educación y Bienestar Social
7. Comité de Reglamentos

Se detalla a continuación, la cantidad de miembros que lo integran, las funciones y los aspectos de mayor relevancia tratados en estos comités.

1. Comité de Auditoría

1.1. Integración

El Comité de Auditoría es un cuerpo colegiado integrado por tres miembros:

- a.) Dos directores del Consejo de Administración
- b.) El Presidente del Comité de Vigilancia.

Adicionalmente, el Comité puede contar con miembros externos a la organización.

1.2. Funciones

Sus funciones son las siguientes:

- a) Propiciar la comunicación entre los miembros del Consejo de Administración, el Gerente General, la Auditoría Interna, la Auditoría Externa y los entes supervisores.
- b) Conocer y analizar los resultados de las evaluaciones de la efectividad y confiabilidad de los sistemas de información y procedimientos de control interno.
- c) Proponer al Consejo de Administración los candidatos para Auditor Interno.
- d) Revisar anualmente, el plan de trabajo de la Auditoría Interna, sus métodos de trabajo y sus políticas de acción, con el propósito fundamental de recomendar los ajustes necesarios y darles seguimiento en su desarrollo. La revisión se realiza previa presentación del plan para ser aprobado en el Consejo de Administración.
- e) Dar seguimiento al cumplimiento del programa anual de trabajo de la Auditoría Interna.
- f) Proponer al Consejo de Administración, la designación de la firma auditora o el profesional independiente y las condiciones de contratación, una vez verificado el cumplimiento por parte de estos de los requisitos establecidos en el “Reglamento

**Informe anual de Gobierno Corporativo
Al 31 de diciembre del 2012**

sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGEF, SUGEVAL, SUPEN, SUGESE”.

- g) Revisar la información financiera, tanto anual como periódica (mensual), antes de su remisión al Consejo de Administración, 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 Cooperativa.
- h) Revisar y trasladar al Consejo de Administración, los estados financieros anuales auditados, el informe de la auditoría externa, los informes complementarios y la carta de gerencia.
- i) Conocer y analizar los resultados de los análisis de auditoría y fiscalización, tanto interna como externa, con el fin de comunicar, oportunamente al Consejo de Administración, cualquier evento o situación relevante.
- j) En caso que no se realicen los ajustes propuestos en los estados financieros auditados por el auditor externo, trasladar al Consejo de Administración un informe sobre las razones y fundamentos para no realizar tales ajustes. Este informe debe remitirse conjuntamente con los estados financieros auditados, así mismo debe presentarse firmado por el Contador General y el Gerente General o representante legal.
- k) Dar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formulen el Auditor Externo, el Auditor Interno y la Superintendencia correspondiente.
- l) Proponer al Consejo de Administración el procedimiento de revisión y aprobación de los estados financieros internos y auditados, desde su origen hasta la aprobación por parte de los miembros del respectivo cuerpo colegiado.
- m) Velar por que se cumpla el procedimiento de aprobación de estados financieros internos y auditados.
- n) Evitar los conflictos de interés que pudiesen presentarse con el profesional o la firma de contadores públicos que se desempeñan como auditores externos, al contratarles para que realicen otros servicios para la Cooperativa.
- o) Además de los informes particulares que se requieran para dar cumplimiento a las funciones aquí señaladas, el Comité de Auditoría deberá rendir un reporte semestral sobre sus actividades al Consejo de Administración.

1.3. Temas tratados

Los temas tratados giraron en torno a:

- a) Analizar mensualmente la información financiera de la Cooperativa, antes de su remisión al Consejo de Administración.
- b) Recomendar al Consejo de Administración la designación de la firma auditora de los Estados Financieros de la Cooperativa, previa verificación de los requisitos establecidos en el Reglamento de Auditores Externos Aplicable a los Sujetos Fiscalizados por SUGEF.
- c) Dar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formulan el Auditor Interno, el Auditor Externo y la Superintendencia General de Entidades Financieras.
- d) Conocer, analizar y dar seguimiento al Plan de Trabajo de la Auditoría Interna y su metodología de aseguramiento de la calidad.
- e) Rendir un informe semestral de las labores realizadas para el conocimiento del Consejo de Administración.

2. Comité de Riesgos

2.1. Integración

El Comité de Riesgos está integrado por cinco miembros permanentes, a saber:

- a) Dos directores propietarios del Consejo de Administración.
- b) Un representante de la alta administración de la entidad.
- c) El Gerente del Proceso de Gestión de Riesgos.
- d) Un miembro externo a la Cooperativa.

2.2. Funciones

El Comité de Riesgos tiene como finalidad evaluar las políticas, mecanismos y procedimientos de los riesgos identificados para la Cooperativa; así como, recomendar las medidas o ajustes que haya que realizarse en la gestión de los riesgos, de manera que contribuya a mantener los negocios de Coopeservidores, R.L., dentro de un perfil controlado de los riesgos.

Sus funciones son las siguientes:

- a) Monitorear las exposiciones a riesgos 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.
- b) Informar al Consejo de Administración sobre los resultados de sus valoraciones sobre las exposiciones al riesgo de la entidad. El Consejo de Administración definirá la frecuencia de dichos informes.
- c) Recomendar límites, estrategias y políticas que coadyuven con una efectiva administración de riesgos, así como definir los escenarios y el horizonte temporal en los cuales pueden aceptarse excesos a los límites aprobados o excepciones a las políticas, así como los posibles cursos de acción o mecanismos mediante los cuales se regularice la situación. La definición de escenarios debe considerar tanto eventos originados en acciones de la propia entidad como circunstancias de su entorno.
- d) Conocer y promover procedimientos y metodologías para la administración de los riesgos.
- e) Proponer planes de contingencia en materia de riesgos para la aprobación del Consejo de Administración.
- f) Proponer al Consejo de Administración, la designación de la firma auditora o el profesional independiente para la auditoría del proceso de Administración Integral de Riesgos, una vez verificado el cumplimiento por parte de este, de los requisitos establecidos en el artículo 19 del Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos. En caso que el Consejo de Administración decida separarse de la propuesta del comité, deberá razonar su decisión y hacerlo constar en el acta respectiva.
- g) Las funciones y requerimientos que le establezca el Consejo de Administración.

2.3. Temas tratados

Los temas tratados giraron en torno a:

- 1) Evolución de los indicadores CAMELS:
 - *Calificación cuantitativa, cualitativa y global.*

Informe anual de Gobierno Corporativo Al 31 de diciembre del 2012

- *Indicadores de suficiencia patrimonial, capital, activo, manejo, evaluación de rendimientos, liquidez y sensibilidad a riesgos de mercado.*
- 2) Evolución de los indicadores CAMELS internos (con límites internos).
- 3) Situación de los diferentes tipos de riesgos que se les da seguimiento:
 - *Gestión del Riesgo de Liquidez: Calce de plazos e indicadores preventivos.*
 - *Gestión del Riesgo de Mercado: Cubriendo los temas de sensibilidad al riesgo de tasas de interés y sensibilidad al riesgo de tipo de cambio.*
 - *Gestión del Riesgo de Crédito: Metodologías probabilísticas, no probabilísticas y seguimiento por sucursales.*
 - *Gestión del Riesgo Operativo: Exposición detallada por sucursales y áreas estratégicas.*
 - *Gestión del Riesgo de Legitimación de capitales.*
- 4) Presentación del mapa de riesgos operativos, legal y el riesgo de imagen.
- 5) Presentación de los conceptos teóricos de riesgos: Basilea III.
- 6) Seguimiento calculo política de estimaciones de crédito.
- 7) Seguimiento del cumplimiento del plan de brechas 64 principios de riesgo.
- 8) Análisis del ambiente económico internacional que puede afectar al país y a la entidad.
- 9) Presentación de Resultados de la Auditoría externa.
- 10) Informe de seguimiento acciones tomadas por la administración respecto a las recomendaciones emitidas por la Gerencia de Gestión de Riesgos.
- 11) Presentación de Resultados del BackTesting (pruebas retrospectivas).

3. Comité de Cumplimiento

3.1 Integración

El Comité de Cumplimiento está integrado por cinco miembros, a saber:

- a) El Gerente General.
- b) Dos miembros del Consejo de Administración (por lo menos uno debe ser propietario).
- c) Un empleado de alto nivel del área operativa de la Cooperativa.
- d) El Oficial de Cumplimiento.

3.2 Funciones

El Comité de Cumplimiento es un órgano de apoyo y vigilancia al Oficial de Cumplimiento.

Sus funciones son las siguientes:

- a) Revisar los procedimientos, normas y controles implementados por Coopeservidores para cumplir con los lineamientos de Ley 8204 y sus reglamentos.
- b) Conocer el informe sobre las operaciones inusuales analizadas y aquellas que ameritaron ser reportadas.
- c) Velar por el cumplimiento del plan de trabajo de la Oficialía de Cumplimiento que fue aprobado por el Consejo de Administración.
- d) Validar el Código de Ética para su aprobación por parte del Consejo de Administración.
- e) Conocer los resultados de las evaluaciones de la capacitación anual del personal.
- f) Conocer y aprobar el manual de control interno sobre prevención de lavado de activos, así como sus reformas y actualizaciones para elevarlo al Consejo de Administración
- g) Recibir, analizar y pronunciarse sobre cada uno de los puntos que contenga el informe bimensual presentado por el Oficial de cumplimiento, dejando expresa constancia en la respectiva acta.
- h) Prestar eficiente y oportuno apoyo al Oficial de Cumplimiento.

3.3 Temas tratados

Los temas tratados giraron en torno a:

- 1) Reporte oportuno de operaciones únicas y múltiples ante la SUGEF por medio del XML.
- 2) Informe de seguimiento de operaciones inusuales y sospechosas.
- 3) Política Conozca a su Cliente: revisión de boletas de afiliación, y origen de fondos.
- 4) Presentación de planes de acción para recomendaciones giradas por entes supervisores.
- 5) Respuestas a solicitudes de levantamiento de secreto bancario.
- 6) Categorización de asociados de acuerdo a su nivel de riesgo.
- 7) Establecimiento de lineamientos para validación razonable de origen de fondos, en caso de asociados de bajo riesgo.

- 8) Revisión de expedientes de proveedores desde la perspectiva de prevención de lavado de dinero.
- 9) Establecimiento del procedimiento para afiliaciones de personas expuestas políticamente PEP.
- 10) Establecimiento del procedimiento para afiliaciones de personas determinadas como sujetos obligados de artículo no.15 del reglamento a la ley 8204.

4. Comité de Tecnología de Información

4.1. Integración

El Comité de Tecnología de Información está integrado por siete miembros, a saber:

- a) Dos miembros propietarios del Consejo de Administración.
- b) Gerencia General.
- c) Dirección de Negocios.
- d) Gerencia de Tecnología de Información.
- e) Jefe Oficialía Control Gerencial
- f) Oficial de Seguridad Informática.

4.2. Funciones

El Comité de Tecnología de la Información es una instancia asesora al Consejo de Administración y de coordinación en temas de tecnología y de gestión. Sus funciones son las siguientes:

- a) Asesorar en la formulación del plan estratégico de TI.
- b) Proponer las políticas generales de TI.
- c) Revisar periódicamente el marco para la gestión de TI.
- d) Recomendar las prioridades para las inversiones de TI.
- e) Proponer la designación y las condiciones de contratación de la auditoría externa de la gestión de TI.

- f) Proponer el Plan Correctivo-Preventivo derivado de la auditoría y supervisión externa de la gestión de TI.
- g) Dar seguimiento a las acciones contenidas en el Plan Correctivo-Preventivo.
- h) Dar seguimiento a las directrices tecnológicas.

4.3. Temas tratados

Los temas tratados giraron en torno a:

- 1) Presentación del Plan Estratégico Tecnología de Información revisado para el 2012.
- 2) Filtrador web para el control de la navegación a internet de los colaboradores.
- 3) Estrategia Implementación 17 procesos restantes normativa SUGEF 14-09.
- 4) Revisión estado actual cumplimiento Plan Remediación 17 procesos originales normativa SUGEF 14-09.
- 5) Revisión Plan Estratégico de TI de acuerdo a las tendencias señaladas en el XXII Congreso Latinoamericano de Automatización Bancaria.
- 6) Administración de Procesos de Negocio (BPM –siglas en inglés), que es?, su importancia, y como se va a incorporar dentro del ajuste anual que se realiza al Plan Estratégico de TI.
- 7) Presentación Proyecto de Experto Virtual.
- 8) Renovación Microsoft Enterprise Agreement.

5. Comité de Vigilancia

5.1. Integración

Se encuentra indicado en el artículo 1 del Reglamento Interno del Comité de Vigilancia, que textualmente dicen "...cuerpo colegiado de directores, nombrados por la Asamblea General y constituido por tres miembros propietarios y un suplente..."

5.2. Funciones

El artículo 3 del Reglamento Interno del Comité de Vigilancia indica cuáles son las funciones de este órgano:

Funciones de Gobierno Corporativo

- a) Permanencia obligatoria de un miembro como mínimo en las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo de Administración.
- b) Conocer la contratación de la Auditoría Externa.
- c) Libre opción de convocatoria e intercambiar información con la Auditoría Externa.
- d) Comprobar la exactitud de los balances e inventarios de todas las actividades económicas de la Cooperativa.
- e) Revisar mensualmente la conciliación de la cuenta de bancos y el estado de caja.
- f) Revisar, por lo menos cada tres meses, la contabilidad de la Cooperativa incluyendo las cuentas individuales de los asociados.
- g) Solicitar la convocatoria a Asamblea Extraordinaria, cuando a su juicio se amerite esta medida, para resolver problemas relacionados con el campo de sus actividades.
- h) Proponer a la Asamblea la exclusión de los funcionarios o asociados que hayan cometido actos lesivos a los intereses de la Cooperativa. Los cargos deberán ser debidamente fundamentados por escrito.

Para el fiel cumplimiento de dichas funciones el Comité de Vigilancia podrá apoyarse en las labores e informes de los entes de fiscalización tanto internos como externos, para su debido análisis y seguimiento

Funciones de Operación del Comité

- a) Asistir a las sesiones convocadas.
- b) Emitir su voto en los asuntos que se someten a consideración del Comité.
- c) Solicitar permiso a quien preside la sesión, para poder abandonar su puesto.
- d) Desempeñar las comisiones que le sean asignadas.
- e) Solicitar la palabra las veces que se considere necesario, a la persona que preside la sesión.

- f) Pedir revisión de los acuerdos y resoluciones del Comité en la misma sesión en que se tomen y solicitar el cumplimiento de los acuerdos que no hayan sido ejecutados.
- g) Cumplir con las funciones que emitan los entes reguladores.

5.3. Temas tratados

Los temas tratados giraron en torno a:

- 1) Estado de avance del plan de trabajo: reuniones o asesorías.
- 2) Revisión de: los resultados de las cuentas de los informes financieros, inversiones, arqueos, evaluaciones del plan anual operativo, informes de renuncias y afiliaciones, informes de morosidad, seguimiento a recomendaciones de entes supervisores, auditores y reguladores; así como, de políticas, reglamentos y normas.
- 3) Verificaciones, seguimientos y monitoreo: Informes de crédito y morosidad, control de inventarios, revisión de libros de actas de los diferentes órganos de apoyo de la Cooperativa y del Consejo de Administración.

6. Comité de Educación y Bienestar Social

6.1. Integración

El artículo 1 del Reglamento Interno del Comité de Educación y Bienestar Social dice que este comité es un "...cuerpo colegiado de directores, nombrados por la Asamblea General y constituido por tres miembros propietarios y un suplente..."

6.2. Funciones

El artículo 3 del Reglamento Interno del Comité de Educación y Bienestar Social indica cuáles son las funciones de este órgano:

Funciones de Gobierno Corporativo

- a) Elaborar el Plan de Trabajo y el Presupuesto del mismo, conforme a las políticas que en materia de educación y promoción establece el Consejo de Administración. Dicho

**Informe anual de Gobierno Corporativo
Al 31 de diciembre del 2012**

Plan de Trabajo y su Presupuesto debe ser aprobados por el Consejo de Administración.

- b) Promover y diseñar constantemente las actividades educativas y de bienestar social que fomenten el conocimiento de los principios y valores cooperativos.
- c) Editar cuando menos trimestralmente un órgano informativo con las principales noticias sobre la marcha de la Cooperativa.
- d) Disponer sus actividades conforme al presupuesto aprobado por el Consejo de Administración y ser responsable de los fondos de educación autorizados para las actividades propias de este Comité.
- e) El Comité de Educación deberá presentar un mismo informe de sus actividades ante las Pre-asambleas y la Asamblea General Ordinaria de Delegados.

Funciones de Operación del Comité

- a) Asistir a las sesiones convocadas.
- b) Emitir su voto en los asuntos que se someten a consideración del Comité.
- c) Solicitar permiso a quien preside la sesión, para poder abandonar su puesto.
- d) Desempeñar las comisiones que le sean asignadas.
- e) Solicitar la palabra las veces que se considere necesario, a la persona que preside la sesión.
- f) Pedir revisión de los acuerdos y resoluciones del Comité en la misma sesión en que se tomen y solicitar el cumplimiento de los acuerdos que no hayan sido ejecutados.
- g) Cumplir con las funciones que emitan los entes reguladores.

6.3. Temas tratados

Los temas tratados giraron en torno a:

- 1) Estado de avance de los proyectos y del plan de trabajo.
- 2) Conocimiento y resolución en torno a las ayudas de bienestar social y donaciones.
- 3) Conocimiento y resolución en torno a las ayudas económicas estudiantiles.
- 4) Participación en capacitaciones.

7. Comité de Reglamentos

7.1. Integración

El Comité de Reglamentos es un cuerpo colegiado integrado por tres miembros:

- a) Dos directores del Consejo de Administración.
- b) Un representante de la Administración.

7.2. Funciones

El Comité de Reglamentos es un órgano de apoyo al Consejo de Administración. Sus funciones son las siguientes:

- a) Revisar los documentos de políticas y reglamentos que la Administración les presente, previo a su presentación al Consejo de Administración.
- b) Recomendar oportunidades de mejora al contenido y forma de los documentos.
- c) Aprobar o denegar documentos que se sometan a su consideración.

7.3. Temas tratados

Los temas tratados giraron en torno a:

- a) Revisión y actualización de políticas y reglamentos.

b) Información de los miembros de cada uno de los comités de apoyo

COMITÉ DE <u>AUDITORÍA</u>			
Nombre y número de identificación	Puesto en la organización	Cargo en el Comité	Fecha de último nombramiento
Victoria Hernández Mora <i>Cédula No. 1-566-458</i>	Presidenta Consejo Administración	Presidenta	03 mayo 2012
Ricardo Ulate Carranza <i>Cédula No. 1-521-775</i>	III Vocal Consejo Administración	Secretario	03 mayo 2012
Alejandra Valverde Brenes <i>Cédula No. 3-207-270</i>	Presidenta Comité Vigilancia	Representante de Vigilancia	30 abril 2011
Nombre y número de identificación miembros independientes			
N/A			

Asisten por invitación el Auditor Interno y el Gerente General.

**Informe anual de Gobierno Corporativo
Al 31 de diciembre del 2012**

COMITÉ DE RIESGOS			
Nombre y número de identificación	Puesto en la organización	Cargo en el Comité	Fecha de último nombramiento
Oscar Hidalgo Chaves <i>Cédula No. 1-759-054</i>	Gerente General Coopeservidores	Presidente	Mayo 2009
Alvaro Vega Vega <i>Cédula No. 1-852-859</i>	Gerente Gestión Riesgos Coopeservidores	Secretario	Mayo 2009
María Isabel Castro Rojas <i>Cédula No. 1-483-153</i>	Secretaria Consejo Administración		03 Mayo 2012
Arthur Samuels Douglas <i>Cédula No. 9-037-329</i>	I Vocal Consejo Administración		03 Mayo 2012
Nombre y número de identificación miembros independientes			
Laura Sanchez Orozco <i>Cédula No. 3-349-764</i>		Asesora Externa	17 Julio 2012

El Auditor Interno participa con voz, pero sin voto.

COMITÉ DE CUMPLIMIENTO			
Nombre y número de identificación	Puesto en la organización	Cargo en el Comité	Fecha de último nombramiento
Oscar Hidalgo Chaves <i>Cédula No. 1-759-054</i>	Gerente General Coopeservidores	Presidente	febrero 2010
Olga Cole Beckford <i>Cédula No. 7-037-601</i>	Vicepresidenta Consejo Administración		03 mayo 2012
Rolando Cerdas Cerdas <i>Cédula No. 5-104-002</i>	IV Vocal Consejo Administración		03 mayo 2012
Luis Incera Araya <i>Cédula No. 1-739-929</i>	Jefe Oficialía Control Gerencial Coopeservidores		febrero 2012
Luisiana Monge Arguedas <i>Cédula No. 1-1018-0494</i>	Oficial de Cumplimiento Coopeservidores	Secretaria	febrero 2010
Nombre y número de identificación miembros independientes			
N/A			

COMITÉ DE <u>TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN</u>			
Nombre y número de identificación	Puesto en la organización	Cargo en el Comité	Fecha de último nombramiento
Oscar Hidalgo Chaves <i>Cédula No. 1-759-054</i>	Gerente General Coopeservidores	Presidente	Mayo 2009
Erick Loría Campos <i>Cédula No. 1-811-019</i>	Director de Negocios Coopeservidores	Vicepresidente	Mayo 2009
Mauricio Garro Ureña <i>Cédula No. 1-756-427</i>	Gerente Tecnología Coopeservidores	Secretario	Octubre 2009
Grettel de Lemos Medina <i>Cédula No. 1-561-630</i>	II Vocal Consejo Administración	Vocal 1	03 mayo 2012
Rolando Valverde Rojas <i>Cédula No. 1-307-049</i>	I Suplente Consejo Administración	Vocal 2	03 mayo 2012
Luis Incera Araya <i>Cédula No. 1-739-929</i>	Jefe Oficialía Control Gerencial Coopeservidores	Vocal 3	Diciembre 2011
Edgardo Jiménez Zamora <i>Cédula No. 2-456-082</i>	Oficial de Seguridad Informática Coopeservidores	Vocal 4	Mayo 2011
Nombre y número de identificación miembros independientes			
N/A			

COMITÉ DE <u>VIGILANCIA</u>			
Nombre y número de identificación	Puesto en la organización	Cargo en el Comité	Fecha de último nombramiento
Alejandra Valverde Sanabria <i>Cédula No. 3-207-270</i>	Miembro Comité Vigilancia	Presidenta	30 abril 2011
Fernando Sanz Quirós <i>Cédula No. 1-238-922</i>	Miembro Comité Vigilancia	Vicepresidente	30 abril 2011
Déborah Granger Grant <i>Cédula No. 7-080-664</i>	Miembro Comité Vigilancia	Secretaria	30 abril 2011
María Luisa Rojas Zamora <i>Cédula 1-0446-0502</i>	Miembro Comité Vigilancia	Suplente	28 abril 2012
Nombre y número de identificación miembros independientes			
N/A			

COMITÉ DE <u>EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL</u>			
Nombre y número de identificación	Puesto en la organización	Cargo en el Comité	Fecha de último nombramiento
Wilder Thorpe Calderón <i>Cédula No. 1-526-927</i>	Miembro Comité Educación	Presidente	28 abril 2012
Berlays Campos Palma <i>Cédula No. 5-238-922</i>	Miembro Comité Educación	Vicepresidenta	28 abril 2012
Norma Ibarra Rosales <i>Cédula No. 1-393-766</i>	Miembro Comité Educación	Secretaria	28 abril 2012
Carmen C. Arroyo González <i>Cédula No 2-267-246</i>	Miembro Comité Educación	Suplente	28 abril 2012
Nombre y número de identificación miembros independientes			
N/A			

COMITÉ DE <u>REGLAMENTOS</u>			
Nombre y número de identificación	Puesto en la organización	Cargo en el Comité	Fecha de último nombramiento
Victoria Hernández Mora <i>Cédula No. 1-566-458</i>	Presidenta Consejo Administración	Presidenta	03 mayo 2012
Luis Alberto Arias Sibaja <i>Cédula No. 1-476-621</i>	II Suplente Consejo Administración		03 mayo 2012
Epifania Blanco Jiménez (*) <i>Cédula No. 6-188-065</i>	Gerente Gestión Estratégica Coopeservidores	Secretaria	Enero 2009
Nombre y número de identificación miembros independientes			
N/A			

(*) A partir de Junio-2012, en representación de la secretaria (incapacitada por enfermedad) asiste Nancy Chang Cambroner, cédula 2-516-901.

c) Descripción de las políticas para la selección, nombramiento y destitución de miembros de los comités de apoyo:

Anualmente, en la siguiente sesión después de la Asamblea General Ordinaria y conforme lo demanda el Estatuto Social de Coopeservidores, se procede a nombrar los puestos a lo interno del Consejo de Administración. Igual situación aplica para la designación del nombramiento de miembros del Consejo de Administración a los diferentes comités de apoyo, la cual sucede buscando criterios de participación, rotación e involucramiento de los distintos integrantes del cuerpo colegiado en la gestión integral de la Cooperativa, quedando ello en actas de este órgano.

**Informe anual de Gobierno Corporativo
Al 31 de diciembre del 2012**

Respecto de los miembros de la Administración, que conforman dichos comités están nombrados de acuerdo con lo que indican las reglamentaciones internas, considerando relación con el puesto que el colaborador desempeña en la organización y el conocimiento de este respecto del tema propio de la naturaleza del comité de apoyo.

En cuanto a destitución se refiere, es potestad de cada uno de los entes que realizan el nombramiento, efectuar destitución por actuaciones contrarias con los valores institucionales, normado así en diferentes políticas internas.

d) Descripción de las políticas para la remuneración de los miembros de los comités de apoyo

Los miembros de los comités de apoyo, procedentes de los cuerpos directivos, no ganan dieta por participar en alguno de dichos comités; no obstante, la no asistencia sí puede generar una deducción de la dieta devengada.

Con relación a los miembros de la Administración de la Cooperativa, tampoco aplica compensación por ser integrante de alguno de los comités de apoyo.

e) Descripción de la política interna voluntaria sobre rotación de los miembros de los comités de apoyo

Los miembros de los comités de apoyo de parte de los cuerpos directivos, se ratifican anualmente, en la primera sesión después de realizada la Asamblea General Ordinaria de la Cooperativa, quedando ello en actas del Consejo de Administración y la participación se da cumpliendo los requisitos que establece la normativa, experiencia en el tema, rotación y especialización en el tema.

f) Descripción de las políticas aprobadas por la entidad mediante las cuales los miembros de los comités de apoyo se ven obligados a abstenerse a votar o participar en las reuniones del comité, o inclusive a dimitir de su nombramiento

La Cooperativa no cuenta con política alguna, por medio de las cuales, los miembros de los comités de apoyo se vean obligados a abstenerse a votar o participar en reuniones del comité o para dimitir.

**Informe anual de Gobierno Corporativo
Al 31 de diciembre del 2012**

g) Cantidad de sesiones que realizó cada comité de apoyo durante el periodo

Los comités de apoyo realizaron la siguiente cantidad de sesiones en el 2012:

	<i>Ordinarias</i>	<i>Extraordinarias</i>
• Comité de Auditoría	11	01
• Comité de Riesgos	06	01
• Comité de Cumplimiento	04	02
• Comité de Tecnología de Información	05	-
• Comité de Vigilancia	52	06
• Comité de Educación y Bienestar Social	52	10
• Comité de Reglamentos	08	-

IV. OPERACIONES VINCULADAS

a.) Detalle las operaciones relevantes que supongan una transferencia de recursos u obligaciones entre la entidad y los miembros del Consejo de Administración y los ejecutivos:

ENTIDAD: <u>COOPESERVIDORES</u> Fecha de Corte: <u>31 diciembre 2012</u>		
Operaciones de los miembros del Consejo de Administración y ejecutivos		
1. Operaciones relacionadas con activos o pasivos	% respecto al patrimonio de la entidad	Número de miembros del Consejo de Administración y ejecutivos contemplados en la participación
• Créditos otorgados	0.672467%	15
• Inversiones		
• Otras operaciones activas		
• Captaciones a la vista	0.182149%	18
• Captaciones a plazo	0.376144%	14
• Captaciones a través de Bonos de oferta pública		
• Otras operaciones pasivas		
2 . Operaciones relacionadas con ingresos o gastos	% respecto a los ingresos totales de la entidad	Número de miembros del Consejo de Administración y ejecutivos contemplados en la participación
• Ingresos financieros	0.099555%	15
• Otros ingresos		
• Gastos financieros	0.048908%	18
• Otros gastos		

**Informe anual de Gobierno Corporativo
Al 31 de diciembre del 2012**

Se ha catalogado como “ejecutivos” a la Gerencia General, Director de Negocios y personas que tengan un puesto de Gerencia de área.

- b.) Detalle las operaciones relevantes que supongan una transferencia de recursos u obligaciones entre la entidad y otras empresas o personas de su grupo vinculado, no contempladas en el inciso a anterior:

ENTIDAD: <u>COOPESERVIDORES</u> Fecha de Corte: <u>31 diciembre 2012</u>		
Operaciones con otras empresas o personas de su grupo vinculado, no contempladas en el inciso a) anterior		
1. Operaciones relacionadas con activos o pasivos	% respecto al patrimonio de la entidad	Número de empresas y personas contempladas en la participación
• Créditos otorgados	0.547409%	34 personas
• Inversiones		
• Otras operaciones activas		
• Captaciones a la vista	0.042379%	64 personas
• Captaciones a plazo	1.215630%	15 personas
• Captaciones a través de Bonos de oferta pública		
• Otras operaciones pasivas	19.615108%	01 empresa
2. Operaciones relacionadas con ingresos o gastos	% respecto a los ingresos totales de la entidad	Número de empresas y personas contempladas en la participación
• Ingresos financieros	0.116634%	34 personas
• Otros ingresos		
• Gastos financieros	0.158356%	59 personas
• Otros Gastos	3.048746%	01 empresa

- c.) En el caso de emisores de valores accionarios, detalle las operaciones relevantes que supongan una transferencia de recursos u obligaciones entre la entidad y los accionistas con influencia significativa de la entidad.

Este punto no aplica, por cuanto Coopeservidores no es un emisor de valores accionarios.

V. AUDITORÍA EXTERNA

Para el 2012 se contrató los servicios del Despacho KPMG S.A. para la auditoría de los estados financieros del periodo. Esta firma también realizó el proceso de auditoría de los estados financieros para los tres años anteriores.

También desarrolló las siguientes auditorías:

- Auditoría del Proceso de Administración Integral de Riesgos.
- Auditoría de Prevención y control de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo (en proceso).

Los mecanismos que aplicó la Cooperativa para preservar la independencia del auditor externo fueron las siguientes:

- Las Normas Internacionales de Auditoría relativas a la independencia.
- La firma es nombrada por el Comité de Auditoría y le reporta a este.
- Acuerdo SUGEF 32-10, Reglamento de Auditores Externos Aplicables a los Sujetos Fiscalizados por la SUGEF.
- Acuerdo SUGEF 31-04, Reglamento Relativo a la Información Financiera de Entidades, Grupos y Conglomerados Financieros.

VI. ESTRUCTURA DE PROPIEDAD

- a.) Participación de los miembros del Consejo de Administración, del gerente general y de los comités de apoyo en la participación accionaria directa e indirecta, en el capital social de la Cooperativa

Se detalla a continuación el monto total acumulado de las aportaciones directas, considerado como el monto total de las aportaciones de capital social al 31 de diciembre del 2012 de los miembros del Consejo de Administración, Gerente general y miembros de los comités de apoyo:

Nombre y número de identificación	Cargo	% capital social al 31 dic. 2012
Victoria Hernández Mora <i>Cédula No. 1-566-458</i>	Presidenta Consejo Administración	0,0092%
Olga Cole Beckford <i>Cédula No. 7-037-601</i>	Vicepresidente Consejo Administración	0,0069%
María Isabel Castro Rojas <i>Cédula No. 1-483-153</i>	Secretaria Consejo Administración	0,0079%
Arthur Samuels Douglas <i>Cédula No. 9-037-329</i>	I Vocal Consejo Administración	0,0035%
Grettel de Lemos Medina <i>Cédula No. 1-561-630</i>	II Vocal Consejo Administración	0,0098%
Ricardo Ulate Carranza <i>Cédula No. 1-521-775</i>	III Vocal Consejo Administración	0,0086%
Rolando Cerdas Cerdas <i>Cédula No. 5-104-002</i>	IV Vocal Consejo Administración	0,0054%
Rolando Valverde Rojas <i>Cédula No. 1-307-049</i>	I Suplente Consejo Administración	0,0080%
Luis Alberto Arias Sibaja <i>Cédula No. 1-476-621</i>	II Suplente Consejo Administración	0,0032%
Alejandra Valverde Brenes <i>Cédula No. 3-207-270</i>	Presidenta Comité Vigilancia	0,0052%
Fernando Sanz Quirós <i>Cédula No. 1-238-922</i>	Vicepresidente Comité Vigilancia	0,0041%
Deborah Granger Grant <i>Cédula No. 7-080-0664</i>	Secretaria Comité Vigilancia	0,0067%
María Luisa Rojas Zamora <i>Cédula No. 1-446-502</i>	Suplente Comité Vigilancia	0,0058%
Wilder Thorpe Calderón <i>Cédula No. 1-526-927</i>	Presidente Comité de Educación y Bienestar Social	0,0072%
Berlays Campos Palma <i>Cédula No. 5-238-922</i>	Vicepresidenta Comité de Educación y Bienestar Social	0,0051%

Informe anual de Gobierno Corporativo
Al 31 de diciembre del 2012

Nombre y número de identificación	Cargo	% capital social al 31 dic. 2012
Norma Ibarra Rosales <i>Cédula No. 1-393-766</i>	Secretaria Comité de Educación y Bienestar Social	0,0054%
Carmen C. Arroyo González <i>Cédula No 2-267-246</i>	Suplente Comité de Educación y Bienestar Social	0,0115%
Oscar Hidalgo Chaves <i>Cédula No. 1-759-054</i>	Gerente General Coopeservidores	0,0103%
Erick Loría Campos <i>Cédula No. 1-811-019</i>	Director de Negocios Coopeservidores	0,0035%
Mauricio Garro Ureña <i>Cédula No. 1-756-427</i>	Gerente de TI Coopeservidores	0,0015%
Alvaro Vega Vega <i>Cédula No. 1-852-859</i>	Gerente de Gestión Riesgos Coopeservidores	0,0000%
Epifania Blanco Jiménez <i>Cédula No. 6-188-065</i>	Gerente de Gestión Estratégica Coopeservidores	0,0000%
Luisiana Monge Arguedas <i>Cédula No. 1-1018-0494</i>	Oficial de Cumplimiento Coopeservidores	0,0051%
Edgardo Jiménez Zamora <i>Cédula No. 2-456-082</i>	Oficial de Seguridad Informática Coopeservidores	0,0012%
Luis Incera Araya <i>Cédula No. 1-739-929</i>	Jefe Oficialía Control Gerencial Coopeservidores	0,0058%

b.) Movimientos en la estructura accionaria (capital social)

Se presenta en el siguiente cuadro los cambios ocurridos en la participación de capital social de cada miembro del Consejo de Administración, Gerente general y miembros de los Comités de Apoyo, en su calidad de personas asociadas:

Nombre y número de identificación	% capital social al 31 dic. 2011	% capital social al 31 dic. 2012
Victoria Hernández Mora <i>Cédula No. 1-566-458</i>	0,0092%	0,0092%
Olga Cole Beckford <i>Cédula No. 7-037-601</i>	0,0074%	0,0069%
María Isabel Castro Rojas <i>Cédula No. 1-483-153</i>	0,0084%	0,0079%
Arthur Samuels Douglas <i>Cédula No. 9-037-329</i>	0,0038%	0,0035%
Grettel de Lemos Medina	0,0105%	0,0098%

Informe anual de Gobierno Corporativo
Al 31 de diciembre del 2012

Nombre y número de identificación	% capital social al 31 dic. 2011	% capital social al 31 dic. 2012
<i>Cédula No. 1-561-630</i>		
Ricardo Ulate Carranza <i>Cédula No. 1-521-775</i>	0,0093%	0,0086%
Rolando Cerdas Cerdas <i>Cédula No. 5-104-002</i>	0,0056%	0,0054%
Rolando Valverde Rojas <i>Cédula No. 1-307-049</i>	0,0083%	0,0080%
Luis Alberto Arias Sibaja <i>Cédula No. 1-476-621</i>	0,0033%	0,0032%
Alejandra Valverde Brenes <i>Cédula No. 3-207-270</i>	0,0054%	0,0052%
Fernando Sanz Quirós <i>Cédula No. 1-238-922</i>	0,0042%	0,0041%
Deborah Granger Grant <i>Cédula No. 7-080-0664</i>	0,0069%	0,0067%
María Luisa Rojas Zamora <i>Cédula No. 1-446-502</i>	0,0061%	0,0058%
Wilder Thorpe Calderón <i>Cédula No. 1-526-927</i>	0,0080%	0,0072%
Berlays Campos Palma <i>Cédula No. 5-238-922</i>	0,0053%	0,0051%
Norma Ibarra Rosales <i>Cédula No. 1-393-766</i>	0,0053%	0,0054%
Carmen C. Arroyo González <i>Cédula No 2-267-246</i>	0,1211%	0,0115%
Oscar Hidalgo Chaves <i>Cédula No. 1-759-054</i>	0,0112%	0,0103%
Erick Loría Campos <i>Cédula No. 1-811-019</i>	0,0034%	0,0035%
Mauricio Garro Ureña <i>Cédula No. 1-756-427</i>	0,0012%	0,0015%
Alvaro Vega Vega <i>Cédula No. 1-852-859</i>	0,0000%	0,0000%
Epifania Blanco Jiménez <i>Cédula No. 6-188-065</i>	0,0000%	0,0000%
Luisiana Monge Arguedas <i>Cédula No. 1-1018-0494</i>	0,0051%	0,0051%
Luis Incera Araya <i>Cédula No. 1-739-929</i>	0,0061%	0,0058%
Edgardo Jiménez Zamora <i>Cédula No. 2-456-082</i>	0,0009%	0,0012%

Cabe hacer la aclaración que el capital social, se incrementa por efecto de las cuotas mensuales y consecutivas que aporta cada persona asociada de su salario; igualmente, la capitalización a la que están sujetas algunas líneas crediticias.



**Informe anual de Gobierno Corporativo
Al 31 de diciembre del 2012**

El fundamento que justifica las disminuciones, para la mayoría de las personas en el indicador arriba presentado, estriba en el hecho de que sus capitales individuales, crecieron menos de lo que se incremento el capital social institucional.

c.) Punto relacionado con entidades que se encuentren autorizadas para realizar oferta pública de acciones en el mercado costarricense

Este punto no aplica, al ser Coopeservidores una entidad que no está autorizada para realizar oferta pública de acciones en el mercado de Costa Rica.

VIII. PREPARACIÓN DEL INFORME

El presente informe de Gobierno Corporativo fue aprobado por el Consejo de Administración de Coopeservidores, el día 25 de marzo del 2013 en la sesión ordinaria N° 12 mediante **ACUERDO 11-12-13**.