

# MEMORIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**EJERCICIO 2020**



***Apreciados Socios y Socias de COOPEXSANJO***

## ***Palabras del Presidente***

*Cerramos un año 2020 en el que rescatamos y nos nutrimos de una cantidad de experiencias y donde entendimos que definitivamente la salud es una bendición recibida.*

*Amén de los imponderables y hasta de las anécdotas como elementos protagonistas de este periodo, más allá de que todos tuvimos alguien que requirió afrontar ese mal momento de salud producto de la pandemia, quisiera separar el tema para abocarnos a aspectos positivos que también nos rodearon.*

*A tal efecto, pienso que a todos nos apasiona el fútbol, aunque sea por afinidad a algún pariente o buen amigo/a fanático/a que siempre nos frecuenta, y permítanme comparar a este periodo con aquel compromiso tan complicado donde el miedo o respeto al rival no fue la excepción hasta en aquellos mejores jugadores. Es así que la satisfacción de ver a tu equipo firme y en ese altísimo nivel para afrontar el gran partido es algo que a uno lo llena de orgullo.*

*Por supuesto que ese compañerismo celeste y blanco es un plus, y el resultado lo festejamos con ese calor que nos caracteriza, porque el espíritu combativo hizo posible que hoy podamos recordar que sin ánimo de compararnos y a diferencia de otros, salimos a buscarles a nuestros socios pero para brindarles esa mano amiga que necesitaban porque son el mayor capital que tenemos.*

*Así también quedará en nuestra memoria que mientras entidades colegas desvinculaban colaboradores o reducían sus salarios más allá de las razones que cada institución toca analizar,*

# MEMORIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

*nosotros decidimos sostenerlos y fortalecer los vínculos con los funcionarios porque además de ser socios, hemos invertido mucho en este gran plantel siendo el motor de nuestra operativa y porque no decirlo, del crecimiento exitoso que venimos teniendo.*

*Flexibilizarnos con quienes más se perjudicaron como los maestros, colegas de eventos y todos aquellos que se quedaron sin un trabajo digno fue una gran decisión, porque sabemos que no tuvieron la culpa. Es así que supimos darle la vuelta para que se acomoden y hasta se valgan de nosotros con ese retorno de bienestar que se merecen.*

*No menos importante es que cuando la incertidumbre posibilita excusarte y hasta especular con la selección de colocaciones, donde la desesperación del que lo toma no le permite asimilar el costo del dinero, nosotros decidimos recibirlos desconsiderando como referencia aquellos meses improductivos otorgando créditos a mediano plazo con periodos de gracia y bajando incluso nuestras tasas activas llegando a niveles del 5,5% que seguro estoy pocas en el mercado así lo quizo o dispuso, y eso amigos y amigas se traduce porque reconocemos que no solo salimos a confrontar la situación, sino que recibimos además la visita y apertura de diversas instituciones con fondeos consecuentes de la seriedad y excelente imagen de trabajo que se viene instalando en Coopexsanjo.*

*Sintetizando, más allá de todos los grandes cambios positivos que quizás no haga falta aquí destacar dado que las mejoras continuas y esa dinámica operativa está a la vista, aprovecho para agradecerles por esa cuota de esfuerzo que posibilitó nuevamente el cierre anual con números positivos, labor que por el particular periodo que tuvimos no fue para nada fácil pero que nos posiciona apropiadamente para afrontar un 2021 lleno de proyectos y esperanzas mirando siempre el crecimiento de nuestra querida Coopexsanjo, lugar donde definitivamente no estamos de paso y responsablemente venimos dejando esas huellas que serán apreciadas por quienes nos sucederán.*

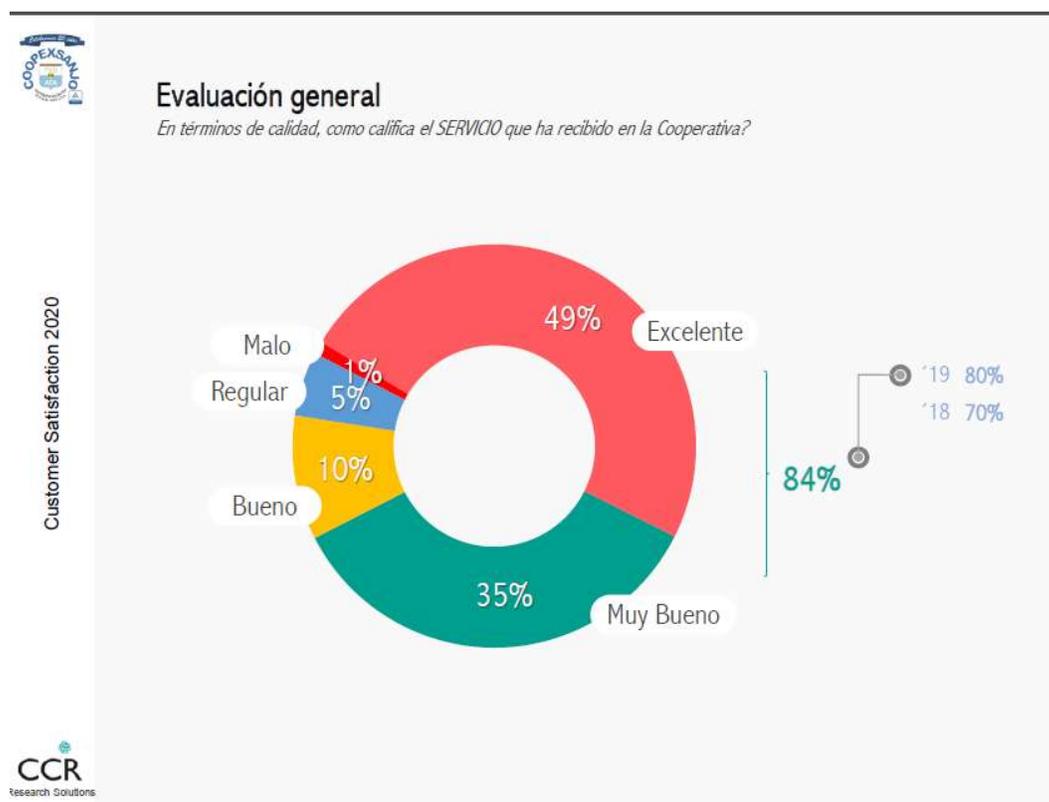
*El gran desafío de seguir enfrentando esta pandemia, como entidad cooperativa, nos orienta a seguir cumpliendo nuestra misión, el de dar respuesta efectiva a las necesidades de nuestros asociados, como así lo hicimos durante todo el año otorgando créditos blandos, reprogramaciones de deudas por casi **Gs 5.000.000.000**, flexibilizandonos con el retiro de sobrecostos por atrasos; y así también sirviendo de enlace para que por primera vez en Coopexsanjo tuviésemos el acceso mediante gestiones realizadas por este Consejo de Administración, de fondos gubernamentales administrados por la **Agencia Financiera de Desarrollo** pudiendo oxigenar en una distribución que alcanzó a todo un sector de nuestros microempresarios y profesionales independientes.*

*Sin bien es cierto sabemos que los recursos nunca serán suficientes para dar respuesta a la exigencia de nuestro universo, el hecho de haber accedido a esta entidad de segundo piso y por supuesto a este beneficioso producto (FISALCO), representa para nosotros un logro importantísimo de COOPEXSANJO, accediendo a una línea de **G 3.000.000.000**, colocados enteramente a una tasa anual del 5.5% y con un periodo de gracia de hasta 12 meses, introducción inicial que estamos seguros iremos ampliándonos dado los buenos trabajos y cumplimientos que se pretenden seguir realizándose.*

*Es interesante observar también que en paralelo y con recursos propios, hemos lanzado al mercado créditos promocionales por aproximadamente **Gs 11.000.000.000** referenciados a nuestros 20 años de vida institucional, los que se concedieron en condiciones más que ventajosas con tasas incluso más competitivas que las mayores entidades del mercado, ofreciendo incluso como valor agregado periodos de gracia para seguir apoyando a nuestros socios en este difícil momento, definiendo como premisa la agilidad en un plazo menor a una semana en su definición y concesión.*

# MEMORIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Cabe resaltar que la totalidad de créditos concedidos por mas de **Gs 30.000.000.000** para cubrir las necesidades de los socios, fueron posibles mediante la confianza generada y en consecuencia el crecimiento registrado en las captaciones de depósitos de ahorros por parte de socios, viendo en la administración de COOPEXSANJO una gestión eficiente y comprometida, con una permanente apuesta a la calidad de sus servicios y a permanentes mejoras continuas respaldadas mediante una recertificación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, otorgada originalmente por la empresa internacional TUV RHEINLAND en el año 2018 y a su vez ratificado por los resultados obtenidos con la Encuesta de Satisfacción aplicada a los socios por la multinacional CCR, logrando un nivel promedio de aprobación superior al 80%.



En paralelo a la gestión de asistencia financiera para los socios durante estos meses tan delicados en lo que respecta a la situación sanitaria en general, fue muy acertado para nuestra continuidad de asistencia haber tomado medidas oportunas y apropiadas en términos de prevención para evitar o reducir los contagios de la enfermedad, mediante la contratación de un profesional médico que brindó asesoramiento calificado al Consejo con la toma de acciones y definiciones para la aplicación de un Protocolo Sanitario que a más de brindar seguridad a nuestros colaboradores internos, ha colaborado con la protección a todos quienes acuden a nuestros locales de atención, administrando igualmente la aplicación de turnos rotativos de los colaboradores acompañados con "Smart office" conjuntamente con vacaciones, preservando la estabilidad laboral y sin afectación de los servicios fundamentales.

Comprometidos con la responsabilidad social nos sentimos orgullosos de haber sido protagonista en la campaña lanzada por un grupo de Cooperativas para la asistencia al Ministerio y donación de más de 100 camas hospitalarias para la Lucha contra el COVID-19, lo que permitió colaborar con el sistema de salud que lamentablemente ha sido el mas afectado en este año.

# MEMORIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

*Con el deseo de que todas estas experiencias vividas queden en el recuerdo pudiendo de alguna manera habernos fortalecidos para encarar un 2021 rodeados de nuevas energías y por sobre todo de buena salud, les mando un abrazo Coopexsanjo.*

**Adelante siempre adelante hasta alcanzar la estrella!**

**Econ. Rodrigo Fiore Urizar**  
**Presidente**



# MEMORIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**Ejercicio 2019:** *Ante las medidas restrictivas generadas por la pandemia, y la situación de emergencia sanitaria que impedía la realización de Asambleas, nos hemos ajustado a lo dispuesto por Ley 6574, que otorga excepcionalmente al INCOOP, la potestad de autorizar las facultades de las Asambleas de las Cooperativas, durante la emergencia sanitaria, y la misma resolución emitida por el ente regulador, la N°: 22.05/20, que autoriza aprobar algunos temas asamblearios requeridos para asegurar la operatividad de la Institución, los que son incluidos dentro del orden del día como informe, acompañando a esta Memoria el folleto de Memoria y Balance correspondiente al Ejercicio 2019, que ya desde el año pasado venimos entregando a los socios que acuden a la Cooperativa.*



## Ejercicio 2020:

*Consideramos conveniente aclarar que a pesar de la pandemia que nos afecta desde hace un año; ha sido siempre el espíritu nuestro el de la total transparencia y el de garantizar a los socios, el ejercicio del derecho que los asiste en evaluar por Asamblea, la gestión de sus mandatarios.*

*El año pasado no fue posible, pese a nuestra solicitud al Ente regulador, y este año aún con las restricciones ya conocidas; hemos adelantado nuestra petición de autorización de realizar la Asamblea, adecuándonos a las medidas sanitarias requeridas. Para ello cabe resaltar la ardua labor desempeñada por el **Tribunal Electoral Independiente**, en la redacción del Protocolo y Procedimiento Asambleario en tiempo de pandemia; y así también la colaboración recibida de parte del Colegio San José y la Asociación de Exalumnos, al permitirnos el usufructo de sus locales e instalaciones, que de hecho permitieron que se dé curso favorable al pedido de autorización con nuestro ente supervisor. Nuestro reconocimiento y gratitud a los mismos.*

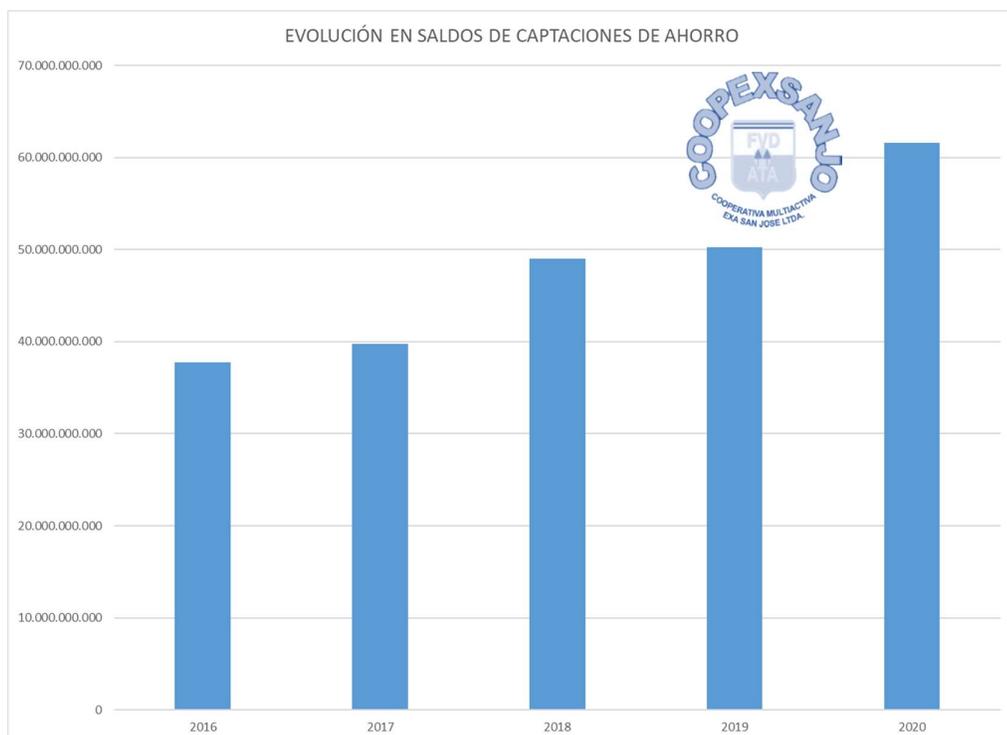
*A continuación informamos sobre otros aspectos de la gestión administrativa desarrollada en el 2020,*

**Rentabilidad y Crecimiento:** *Varias fueron las acciones desarrolladas permanentemente en torno al sostenimiento de la salud financiera de la Cooperativa, gestión de recuperación de créditos, mejoras de indicadores, política de competitividad enfocada al crecimiento de cartera, control de rentabilidad por productos, control de costos entre otros.*

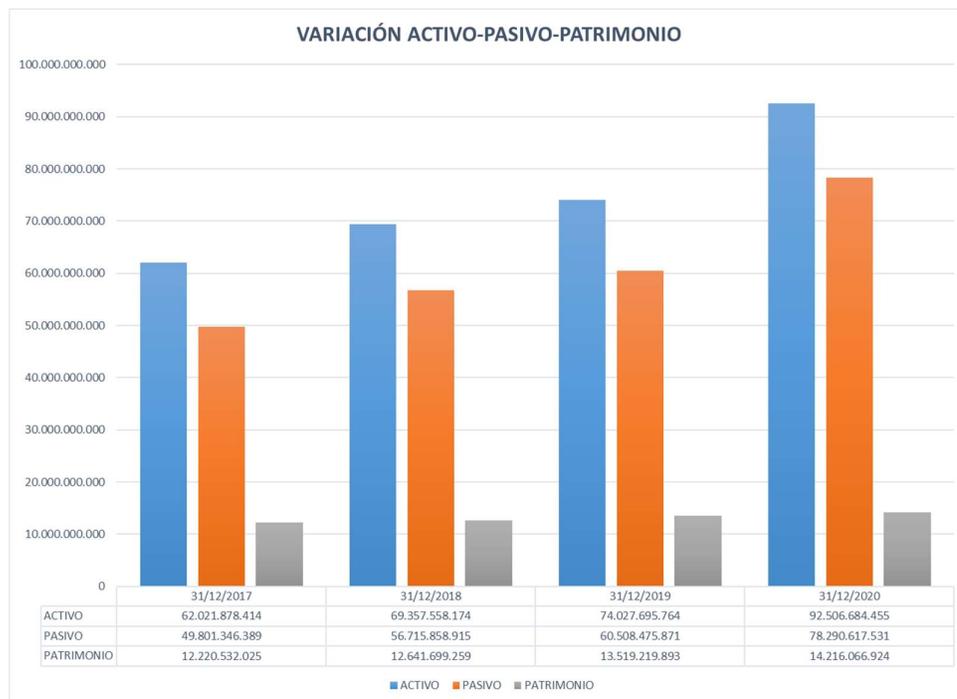
# MEMORIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Mediante una evaluación permanente de los principales indicadores financieros, hemos emprendido acciones efectivas con las negociaciones desde el Dpto. de Recuperación de Créditos, área comercial, área jurídica y judicial, incluyendo gestiones personalizadas implementadas desde el Consejo de Administración.

A continuación, ilustramos el crecimiento de nuestras principales variables:



# MEMORIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



VARIABLES	SALDO EN ¢s AL 31/12/2019	SALDO EN ¢s AL 31/12/2020	VAR.
<b>ACTIVO</b>	74.027.695.764	92.506.684.455	24,96
<b>PASIVO</b>	60.508.475.871	78.290.617.531	29,39
<b>PATRIMONIO NETO</b>	13.519.219.893	14.216.066.924	5,15
<b>CAPITAL SOCIAL</b>	9.073.990.740	9.665.056.299	6,51
<b>CARTERA DE PRÉSTAMOS</b>	57.496.163.564	62.494.096.641	8,69
<b>CARTERA DE AHORROS</b>	50.308.506.875	61.609.299.621	22,46

*Dando continuidad al desarrollo del **plan de fortalecimiento institucional**, apuntamos a mejoras continuas de procesos, indicadores financieros como los de calidad de cartera, que nos encaminó a la toma de acciones requeridas como venta de cartera inhibida, exclusión de socios, venta de inmuebles recibidos en dación, incluyendo reconocimiento de cargos diferidos, originados por registros contables de años anteriores, que vienen impactando en los resultados de manera gradual. La venta de cartera y exclusión de socios se incluye en Notas a los estados contables, que se incorpora a esta Memoria y Balance.*

***Reestructuración del área de Tarjetas**, acompañado de una gestión decidida por parte del Consejo para lograr reducción de costos con la empresa procesadora y mejorar la rentabilidad del producto,*

# MEMORIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

que apunte a su vez a una mayor utilización del servicio de pagos electrónicos, como herramienta de seguridad.

**Fortalecimiento del sistema de prevención de Lavado de Dinero**, destacamos la incorporación de una nueva funcionaria para el cargo de Oficial de Cumplimiento, con capacitación sostenida y aplicación de herramientas informáticas que agilice el proceso de controles internos mediante la automatización.

Luego de intensas gestiones por regularizar la situación de las viviendas, hemos concluido el trámite de recepción definitiva del Ministerio de Urbanismo, Vivienda y Hábitat del Complejo Betharram, y logrado la **protocolización del Reglamento de Copropiedad** del mismo, así como el **registro de cada unidad habitacional con su respectiva Cta. Cte. Catastral**.

En inversiones de equipos, y ante los reiterados cortes de energía que afectaban a la sucursal San José, se resolvió la compra e instalación de un **nuevo generador eléctrico**, esta vez para dicha sucursal.



Dentro del área de Tecnologías, hemos concretado la meta fijada de habilitar el **primer Cajero Automático de la COOPEXSANJO** para mayor comodidad de los socios que acuden al local de LA QUINTA o la Asociación EXA SAN JOSÉ, con alta receptividad de parte de los usuarios



# MEMORIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Otra importante decisión fue la **compra de licencia del programa fuente** del sistema operativo SICMA, que por sobre todo nos brinda autonomía en el proceso de adecuación y mejoras en el desarrollo de esta herramienta vital para los procesos operativos.

A esto se suma, la contratación de funcionarios, con funciones de soporte y desarrollo, que junto a los servicios de un desarrollador externo, Asesor especializado del área contratado, bajo la supervisión de profesionales que integran el Comité de Desarrollo, conforman la estructura actual del área de Tecnologías; con proyección de crecimiento para el presente año con la incorporación de un profesional abocado a la infraestructura y un Auditor Externo para el área.

En el área de Servicios, hemos desarrollado el máximo esfuerzo, para adecuar los servicios en especial los de ahorro y crédito para adecuarlos a los exigentes niveles de competitividad, para ajustarnos a las expectativas de los asociados, con mejoras en Tasas de interés, plazos de gracia para la 1ra cuota, habilitación de Créditos Promocionales para el sector educativo, en alianza con los colegios San José, Apostólico San José y Sta. Teresa de Jesús, ofreciendo a los padres de alumnos la oportunidad de cancelar las cuotas del año financiadas a tasas blandas por la Cooperativa con descuentos del 10% y hasta el 15% por parte de las instituciones educativas.

Así también para adecuarnos a los cánones de seguridad implementados por la marca VISA INTERNACIONAL, la COOPEXSANJO ha dispuesto el cambio de los plásticos pasando de la utilización de bandas magnéticas a las de chip y contactless, que ofrece mayor nivel de seguridad en su aplicación, evitándose a la vez el contacto, aclarando que nuestra Cooperativa ya se encuentra asociada en forma directa a VISA INTERNACIONAL.

Conforme a lo ya mencionado más arriba, sobre los créditos concedidos con el financiamiento de la AFD, representa para nosotros una puerta abierta para impulsar gestiones de reconocimiento y habilitación de la COOPEXSANJO en calidad de IFI, y poder así acceder a nuevos productos en beneficio de los asociados.

En servicios de Ahorros, en mayo 2020, hemos lanzado la **1ra Rueda de Ahorristas**, con 300 socios adheridos, y a partir de ahí realizando sorteos mensuales de premios consistente en la entrega adelantada de la Meta de Capitalización del Ahorro de G 10.000.000, dejando de abonar las cuotas restantes del ahorro programado. Destacamos el acompañamiento de la escribanía Salazar quien tiene a su cargo la fiscalización de los sorteos mensuales, suscribiendo la transparencia del proceso de premiación.

¡Tarjeta de Crédito y Débito  
VISA con chip y contactless!

¡DISPONIBLE!

¡Celebramos 80 años  
COOPEXSANJO  
FVQ  
ATA  
COOPERATIVA DE SAN JOSÉ C.R.

f t i @coopexsanjo  
0981 126 129  
021 213.522 | 021 202.499 R.A.

The advertisement features a dark blue background with a blurred image of a payment terminal. A VISA credit card is shown in the center, with the text '¡DISPONIBLE!' (Available!) in large white letters above it. The main headline is '¡Tarjeta de Crédito y Débito VISA con chip y contactless!'. In the bottom right corner, there is a circular logo celebrating 80 years of COOPEXSANJO, with 'FVQ' and 'ATA' inside. The bottom left corner contains social media icons for Facebook, Twitter, and Instagram, along with the handle '@coopexsanjo' and two phone numbers: '0981 126 129' and '021 213.522 | 021 202.499 R.A.'

# MEMORIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



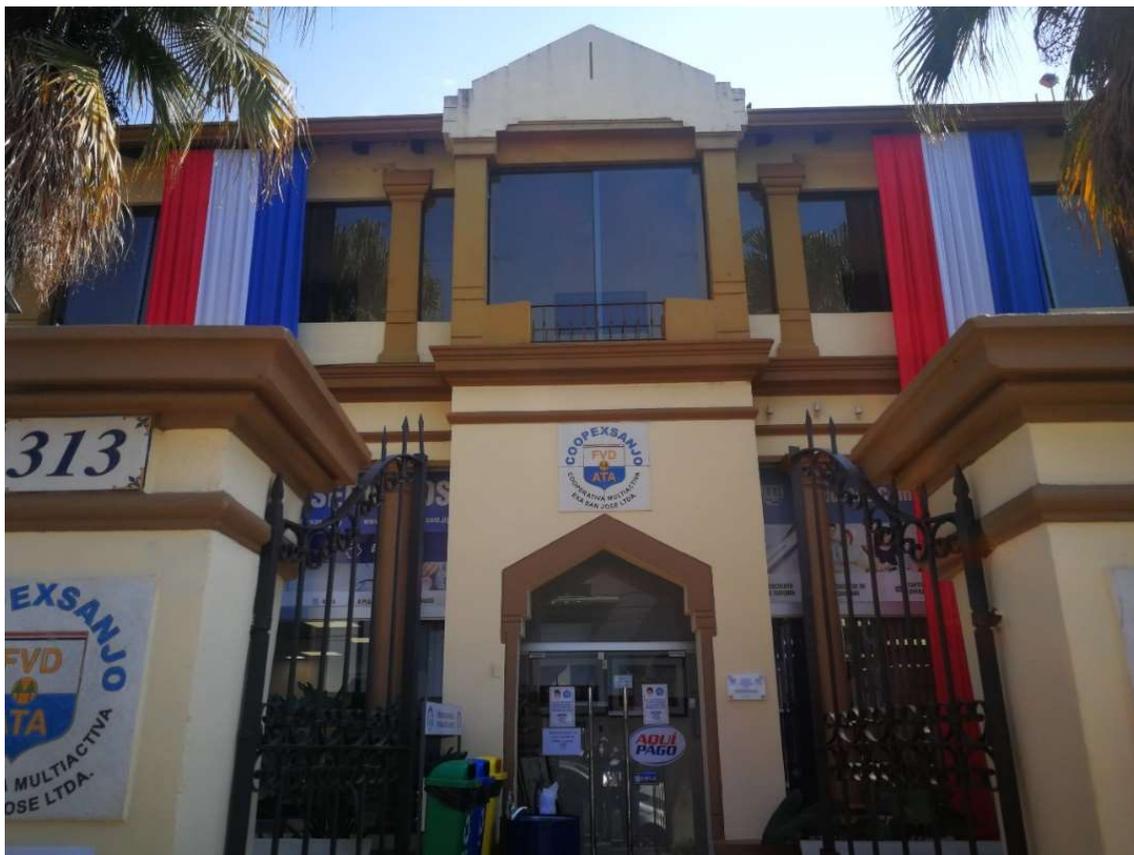
## ANIVERSARIO N°: 20 DE LA COOPEXSANJO:

*Los 20 Años de nuestra noble Institución, no puede más que llenarnos de orgullo, satisfacción por el crecimiento logrado en tan poco tiempo, y gratitud por la visión que ha inspirado a los **Socios Fundadores** de COOPEXSANJO. Hoy día podemos decir que hemos superado con creces las expectativas iniciales al ver a nuestra empresa posicionarse en el primer nivel del sector cooperativo, en **la categoría "A"**, entrando a competir de primera mano incluso con el sector bancario, apostando no solo en calidad de servicios, tecnología, sino por sobre todo agilidad en los procesos, seguridad, y lo que nos hace diferentes: **"somos familia, nos conocemos y apreciamos; somos solidarios, sin que ello nos distraiga y nos haga perder la eficiencia en la gestión de empresa, impulsando el fortalecimiento Institucional**, que nos permita no solo la sostenibilidad sino el crecimiento y la adecuación de los servicios a las exigencias y expectativas de los asociados; cuya responsabilidad la hemos asumido con gran compromiso y celo.*

*En honor a nuestros distinguidos socios, habilitamos un espacio preferencial en la Casa Matriz, con el confort que se merecen y ambientada y embellecida con la exposición de obras de reconocidos artistas socios, a modo de darlas a conocer y ponerlas en vidriera para su comercialización.*

*Así también hemos invertido de manera significativa en obras de mejoras en la Sucursal San José, con ampliación del espacio físico, y remodelación total, a modo de ofrecer mayor confort en especial a los padres de alumnos socios que al tiempo de llevar a sus hijos a la escuela o colegio, pueda optimizar el tiempo para sus operaciones, en un ambiente adecuado a sus merecimientos.*

# MEMORIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



*Si bien, la pandemia no nos permitió celebrar como ameritaba este **XX Aniversario**, hemos sentido en todo momento, la cercanía, el cariño, y la fidelidad de nuestros compañeros(as) socios(as), con lo que nos sentimos gratamente retribuidos por el esfuerzo y el tiempo invertido en la gestión dirigenal.*



# MEMORIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

*Nuestros agradecimientos a los compañeros asambleístas que nos confiaron en su momento la administración de COOPEXSANJO, misión en la que hemos invertido mucho más que horas, pues está claro que la gestión de una entidad cooperativa implica el involucramiento de diversas disciplinas del saber, entendiéndose área contable, financiera, comercial, social, jurídico, marketing, tecnologías informáticas, gestión de capital humano, entre otras.*

*Por todo ello nuestra gratitud a los compañeros de la Junta de Vigilancia y el Tribunal Electoral Independiente, quienes han desarrollado sus funciones con alta capacidad e idoneidad profesional; al igual que los diferentes Comités Auxiliares donde hemos contado con la labor de destacados Miembros*

*Así también nuestro reconocimiento nuevamente al plantel de funcionarios quienes son colaboradores nuestros y están en forma más directa al servicio de los socios.*

*Que nuestra entidad cooperativa, siga creciendo y fortaleciéndose cada vez más, con mejoras en calidad y cantidad de servicios como retorno de confianza. Este anhelo tiene su cimiento en la integración de dos grandes comunidades ya históricamente unidas en familia -sanjosianos(as) y teresianos(as)-, y que hoy día se han unido jurídica e institucionalmente bajo la bandera de la COOPEXSANJO.*



Dr. Fernando Barriocanal Monti  
Secretario  
Consejo de Administración  
COOPEXSANJO Ltda.



Econ. Rodrigo Fiore Urizar  
Presidente  
Consejo de Administración  
COOPEXSANJO Ltda.

