

Informe 2010

Una dedicatoria
especial a nuestra gente

a través de los rostros de las
personas que hacen posible que
continemos generando bienestar
para las familias costarricenses



COOPENAE

45 ANIVERSARIO

Informe 2010

Una dedicatoria
especial a nuestra gente

a través de los rostros de las personas que
hacen posible que continuemos generando
bienestar para las familias costarricenses

Índice

Presentación	5
Himno al Cooperativismo	7
Informe del Consejo de Administración y Gerencia	9
Mercado y Servicio al Cliente	11
Gestión Financiera	16
Crédito	25
Recurso Humano	30
Tecnología de la información y comunicación	33
Supervisión y control	36
Coopenae Seguros	40
Alianzas con Cooperativas	43
Resultados de la planificación estratégica Coopenae	44
Agradecimiento	46
Estados Financieros Auditados	51
Informe del Comité de Vigilancia	59
Ámbito cuantitativo	61
Ámbito cualitativo	62
Conclusiones	63
Informe del Comité de Educación y Bienestar Social	67
Área de Educación	69
Área de Bienestar Social	72
Homenaje póstumo	77

Presentación

Una historia de solidez

Nuestras sólidas raíces, el desempeño sobresaliente y el servicio personalizado, son factores que nos han permitido llegar con éxito a nuestro 45 aniversario. Una vez más, con gran alegría, podemos afirmar que culminamos un nuevo periodo con resultados sobresalientes, los cuales nos permiten responder satisfactoriamente a la confianza que usted deposita en Coopenae, su cooperativa.

Este año coincide con el cierre de nuestra planificación estratégica, la cual inició en 2007 y finalizó en diciembre de 2010; un ciclo que estuvo marcado por cambios importantes en la economía mundial y nacional.

Para nosotros, luego de estos cuatro años, es muy satisfactorio constatar que, a pesar de que la situación económica nacional y global era difícil, pudimos ver en la crisis un lienzo para pintar oportunidades: mejoramos muchos procesos, fortalecimos nuestras reservas y colocamos recursos con cautela.

Aún cuando en ese periodo el crecimiento fue menor al que habíamos proyectado, logramos fortalecer nuestra posición de solidez y ser más eficientes. Comprendimos que era fundamental mantener una visión clara y la mirada puesta en regocijar a las personas asociadas con un excelente servicio y una sólida situación financiera.

SOLIDEZ FINANCIERA, RESULTADOS DESTACABLES

En el último año, nuestra base asociativa se incrementó en un 5%. A las personas asociadas les brindamos servicio a través

de 19 sucursales, con un sistema integrado de atención telefónica, una sucursal electrónica (Coopenae Virtual) y por medio de nuestra fuerza de ventas.

Comprometidos con la misión de brindar el mejor servicio a las personas asociadas y ofrecerles soluciones financieras para mejorar su calidad de vida; en el 2010 creamos la Contraloría de Servicio, cuya misión primordial es velar porque los(as) asociados(as) estén satisfechas con la atención que reciben al utilizar los servicios que ofrece Coopenae. La Contraloría de Servicio también es un canal más para que el asociado(a) pueda dirigir sus comentarios, inquietudes y recomendaciones de mejora a la Administración.

En cuanto a los resultados financieros, nuestros activos se incrementaron en un 18,6%, el capital social en 27% y la rentabilidad nominal sobre el patrimonio fue cercana al 12%. Generamos un 24,3% más de excedentes que el año anterior y, además, nuestra posición de liderazgo se fortaleció en el ranking nacional y centroamericano.

A pesar de que fue un año conservador, nuestra cartera de crédito creció casi dos veces el promedio del Sistema Financiero Nacional, dentro de un marco de prudencia y, en cuanto a captaciones por medio de Certificados de Depósito a Plazo, alcanzamos el nivel más alto en toda nuestra historia, sinónimo de su confianza en Coopenae.

VIVIENDA, PROGRESO Y EDUCACIÓN: RESPUESTAS SOLIDARIAS

Durante el periodo 2010, Coopenae otorgó más de 800 bonos de vivienda y es la entidad autorizada que más apoyó por esta vía a la población indígena del país, con 462 bonos otorgados y la canalización de más de \$2.500 millones (\$4.9 mil).

Por medio del programa de apoyo a Mipymes, contribuimos con el desarrollo de 10 proyectos de micro, pequeña y mediana empresa, otorgando créditos por ¢245 millones (\$482 mil).

En becas de estudio se brindaron oportunidades para 195 estudiantes de primaria y 110 de secundaria, con un monto asignado superior a ¢55 millones (\$108 mil).

También se realizaron jornadas de capacitación en temas como Globalización y Doctrina Cooperativa (en las que participaron 113 personas) y desarrollo personal (a las que asistieron 458 personas). Además, acercamos a los adultos mayores a la tecnología por medio de videoconferencias realizadas en las ocho sedes de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) con un promedio de asistencia de 170 personas en cada una.

Por medio de nuestro programa de Socorro Mutuo Solidario, se entregaron ¢1.302 millones (\$2,56 millones) para atender 219 casos de liquidación y ¢436 millones (\$858 mil) como el beneficio del anticipo del 10% en vida que tiene dicho fondo mutual. Otro beneficio complementario es el Banco de Equipo Médico Auxiliar (BEMA), con el cual se brindó apoyo a 55 asociados(as) o sus familiares.

SOLIDARIDAD COOPERATIVISTA, EFICIENCIA FINANCIERA

Para Coopenae, el concepto de responsabilidad social no se circunscribe a una situación particular, sino que forma parte de su filosofía como empresa cooperativa y, por tanto, se integra

en sus acciones diarias; desde el manejo razonable que damos a nuestras tasas de interés para captaciones y créditos, hasta la administración eficiente de los recursos y la generación de rentabilidad sobre su capital.

Este doble reto nos motiva a generar nuevas opciones de contacto con nuestros(as) asociados(as), para acercarnos a sus necesidades y personalizar soluciones financieras, además de ampliar el abanico de servicios complementarios a su disposición.

NUESTRO PASADO Y COMPROMISO A FUTURO

Nuestro objetivo es brindar un servicio de excelencia y fortalecer el valor agregado por su permanencia como asociado(a). Nuestra estrategia de crecimiento prudente no minimiza la visión de negocio que tiene Coopenae y nos ha brindado resultados positivos de manera consistente, gracias a un equipo de trabajo comprometido y a las miles de personas que han confiado en nuestra labor.

Los logros alcanzados en el pasado y las expectativas de la cooperativa que visionamos a futuro, son los factores que han motivado su afiliación y su continuidad como asociado(a).

Confiamos en que, año tras año, se complazca en la entrega de resultados cada vez más sólidos y satisfactorios.

Guido Bermúdez Piedra
Presidente del Consejo de Administración

Himno al Cooperativismo

Se agiganta el Cooperativismo
con su real y fructífera acción
que trasciende cual fuente creadora
de servicio, trabajo y unión.

Es un ambiente vital, solidario
que involucra el sentido del bien
donde arde la llama del triunfo
del más noble y sublime quehacer.

Las campanas sonoras del viento
su mensaje doquier llevan ya:
la función del Cooperativismo
se engrandece a nivel nacional.

Ya se palpa por toda la Patria
esta empresa eficiente y capaz
donde el buen asociado es ejemplo
de virtud y justicia social.

Se agigantan las cooperativas
con su noble y fructífera acción
que trasciende cual fuente creadora
de servicio, trabajo y unión.

Música:

José Joaquín Prado

Letra:

Humberto Gamboa



Informe del Consejo de Administración y Gerencia

Fotografía (de izquierda a derecha):

Gustavo Ulloa Delgado. 15 años de laborar en Coopenae

Jenny Gómez Arias. 5 años de laborar en Coopenae

Marvin Lee Barrantes. 1 mes de laborar en Coopenae

Introducción

Una dedicatoria especial a nuestra gente

Servicio, pasión, transparencia, confianza y respeto; estos son los baluartes que han guiado nuestro actuar durante estos 45 años.

Nuestro trabajo se basa en elevar la calidad de vida de todas aquellas personas que depositan su confianza en nosotros y hoy nos sentimos muy orgullosos de poder decir que, tras mucho esfuerzo y dedicación, hemos cumplido esta meta. Sin embargo, nuestro trabajo no termina aquí. Con cada paso que damos nos encontramos con un mundo lleno de posibilidades, el cual nos permite seguir aportando a cada persona que, junto con nosotros, desee construir y pensar en grande.

Este Informe de Labores 2010 es una muestra más de la pasión que nos caracteriza. Cada logro y cada reto aquí destacado es señal de la transparencia con la que nos gusta servir.

Pero cada escalón recorrido, cada triunfo y cada acierto no puede ser posible sin la ayuda de Dios. Es Él quien nos permite seguir creciendo junto con los(as) asociados(as). Agradecemos cada bendición que nos ha brindado y esperamos poder seguir caminando de la mano de Dios, porque sin Él no seríamos lo que hoy somos.

Así mismo, queremos brindar tributo a cada colaborador(a) que día a día muestra su compromiso. Son ellos(as) quienes hacen de Coopenae una cooperativa de confianza, servicio y calidad.

Además, deseamos agradecer a cada persona que ha manifestado su deseo de construir con nosotros; porque una cooperativa consta de la unión voluntaria de esfuerzos, de una democracia en la toma de decisiones y de acuerdos, beneficios y satisfacciones conjuntas.

Consejo de Administración y Gerencia

Misión

Somos la empresa cooperativa que representa la mejor opción del mercado para satisfacer necesidades en materia financiera y de mutualidad, elevando la calidad de vida de nuestros(as) asociados(as)-clientes(as).

Trabajamos con pasión en nuestro desarrollo humano integral para crecer como personas e impactar positivamente con nuestro desempeño.

Nos comprometemos a realizar nuestro trabajo diariamente en forma profesional, con gran vocación de servicio, sensibilidad humana y una administración transparente y confiable.

Visión

Seremos una empresa cooperativa de servicios financieros líder y modelo en el contexto global, donde la meta suprema es el regocijo del asociado(a) en su condición de dueño(a) y cliente(a).

Brindar un servicio ágil y de calidad forma parte de nuestra vocación

Mercado y servicio al cliente

La pasión con la que los(as) colaboradores(as) desempeñan su trabajo, el esfuerzo, la dedicación y el compromiso que tenemos con cada asociado(a), son evidencias de que en Coopenae el servicio al cliente es uno de nuestros baluartes.

Precisamente porque queremos que los(as) asociados(as) crean en nosotros y sean testigos de nuestro propósito de mejorar su calidad de vida y la de sus familias, es que en el Área de Mercado y Servicio al Cliente trabajamos en fortalecer la comunicación con las personas asociadas, en brindarles un servicio rápido y de calidad, pero sobre todo, en mantener la calidez humana que nos caracteriza.

A continuación se presentan los logros en este campo, los cuales muestran que Coopenae sigue creciendo y desarrollando

nuevos servicios y facilidades para sus asociados(as).

Nuestra familia sigue creciendo, así como nuestro compromiso por brindar un mejor servicio

Ser una cooperativa que brinda respaldo, que se encuentra en una constante búsqueda de opciones atractivas para satisfacer las necesidades de sus asociados(as) y que se preocupa por su bienestar, son parte de las razones que hacen que cada vez más personas crean en Coopenae.

En el periodo 2010, los esfuerzos del equipo de trabajo dieron fruto, ya que se logró atraer a 6.603 nuevos(as) asociados(as). De estos, 901 fueron personas que ya habían estado vinculadas con la Cooperativa y que en el 2010 decidieron volver a ser parte de esta gran empresa.

El total de asociados(as) al 31 de diciembre del 2010 ascendió a 73.472, con un crecimiento del 5% en la base asociativa

La siguiente tabla muestra el crecimiento sostenido de Coopenae, que nos permite ser la cooperativa de ahorro y crédito líder del país.

Número de asociados(as)	
2007	58.038
2008	66.869
2009	69.978
2010	73.472

Para nosotros es de suma importancia saber lo que las personas asociadas opinan del servicio que brindamos y las maneras en las cuales podemos mejorar. Por este motivo, realizamos evaluaciones en los puntos de servicio, que nos dan una señal sobre cómo estamos haciendo las cosas.

Nos alegra saber que el nivel de satisfacción manifestado por los asociados(as) es alto, representado por el 94,5%. Esto significa un gran mérito, pero a la vez representa un reto: seguir innovando y buscando mejores soluciones a las necesidades de cada persona, para que esto los motive a seguir prefiriéndonos como lo han hecho hasta el momento.

Servicio cálido y personalizado que nos caracteriza

ATENCIÓN EN SUCURSALES

Cuando una persona visita alguna de nuestras sucursales, nos esforzamos porque su experiencia sea lo más placentera posible, poniendo nuestro esfuerzo por resolver cualquier necesidad mediante un servicio ágil, oportuno y personalizado.

Es por esto que 377.787 personas durante el 2010 visitaron los diferentes puntos de servicio, lo cual representa un promedio mensual de 31.482 asociados(as) que se acercaron a solicitar asesoría financiera de forma personalizada.

Cabe destacar que en nuestras sucursales contamos con salas de reuniones que sirven para que organizaciones, instituciones locales y otros, realicen distintas actividades. En este periodo se hicieron 483 reuniones con la participación de 8.690 personas en total. Este servicio se le facilitó a diferentes órganos del Ministerio de Educación Pública, Ministerio de Salud, Ministerio de Seguridad Pública, Caja Costarricense de Seguro Social, y a organizaciones comunales del área de influencia de cada sucursal.

VISITAS PERSONALIZADAS A SU HOGAR O TRABAJO

En Coopenae contamos con un equipo de profesionales que se dedica a visitar a los(as) asociados(as) para brindarles información sobre los diferentes servicios y las facilidades que la Cooperativa les brinda. Desde sus casas o sus centros de trabajo, las personas pueden mantenerse al tanto de ofertas y nuevos servicios, así como evacuar cualquier duda que tengan.

Durante el 2010, se efectuaron 1.926 visitas a centros de trabajo en todo el país, en las cuales participaron 23.070 personas que recibieron información de la Cooperativa. En comparación con el 2009, este año se realizaron 251 visitas más, lo cual tiene una relación directa con el número de personas beneficiadas por esta labor.

SERVICIO VÍA TELEFÓNICA

Como sabemos que hoy día la comunicación es una herramienta fundamental para brindar un buen servicio al asociado(a), aparte de la atención en sucursales, plataforma virtual y

Creemos en lograr un impacto positivo en las vidas de nuestros(as) asociados(as)

Le ofrecemos a las personas asociadas diversas opciones para que se mantengan en contacto con nosotros y conozcan todos nuestros servicios

visitas a centros de trabajo, también ofrecemos a las personas asociadas la opción de realizar sus consultas vía telefónica. En total, 325.771 personas hicieron uso del Centro de Servicio e Información Telefónica durante el 2010, representando un incremento de 19.338 personas en comparación con el 2009.

Además, Coopenae cuenta con un sistema automático de respuesta por voz (IVR), mediante el cual 110.268 personas tuvieron acceso a información sobre cuotas de créditos, devoluciones, días de pago, entre otros. Esto muestra la efectividad del servicio, ya que cada vez más personas acuden al IVR (las consultas aumentaron de 67.093 en el 2009, a 110.268 personas en el 2010).

Mejoramos nuestras instalaciones

Cada una de nuestras sucursales es una carta de presentación de la Cooperativa, es la puerta que abrimos para atender las

necesidades de los(as) asociados(as); por eso, durante el año 2010, nos dimos a la tarea de realizar importantes mejoras en infraestructura.

Específicamente, remodelamos las áreas de Captación, Tesorería y Tarjetas de Crédito de las oficinas centrales, trasladamos áreas del edificio de oficinas centrales a un edificio anexo a éste y, finalmente, trasladamos las sucursales de San Ramón y Ciudad Neily para brindarle mayor comodidad a quienes nos visitan.

Nuevas direcciones:

Ciudad Neily: Calle del Comercio, frente al Restaurante La Moderna.

San Ramón: 100 metros al sur de la Escuela Jorge Washington.

Jenny León Bart
7 años de ser asociada





Susana Guzmán Pérez
8 años de ser asociada

Contraloría de Servicio canaliza sugerencias de asociados(as)

En Coopenae estamos comprometidos con la misión de brindar el mejor servicio a las personas asociadas y ofrecerles soluciones financieras para mejorar su calidad de vida; razón por la cual, en setiembre de 2010, con el objetivo de fiscalizar el servicio ofrecido y garantizar la satisfacción de quienes confían en nosotros, decidimos crear nuestra Contraloría de Servicio.

La Contraloría de Servicio tiene como misión primordial velar

porque las personas asociadas estén satisfechas con la atención que reciben al utilizar los servicios de Coopenae. Además, le ofrece al asociado(a) la posibilidad de dirigir sus comentarios, recomendaciones de mejora, inquietudes y reclamos a una instancia que le garantiza su atención y respuesta oportuna.

La información aportada por los(as) asociados(as), se constituye en insumos para las recomendaciones que este ente llevará al Consejo de Administración y a la Gerencia para ser analizadas. Al cierre del año 2010, se atendió un total de 247 consultas.

Disfrute de
nuestros servicios
y facilidades desde
la comodidad
de su hogar o
trabajo, gracias a
nuestra plataforma
Coopenae Virtual

Coopenae fue
pionero en
desarrollar una
aplicación para
acceder a su
plataforma de
servicios mediante
un teléfono móvil

Coopenae Virtual se consolida entre nuestros(as) asociados(as)

La innovación y la búsqueda de herramientas tecnológicas que faciliten el acceso de las personas asociadas a nuestra plataforma de servicios, forma parte de un proceso continuo que desarrollamos con el fin de brindar mejores soluciones a sus necesidades.

Es por esto que, a través de Coopenae Virtual, ofrecemos nuevas opciones que evidencian nuestro propósito de mantenernos en contacto con nuestros(as) asociados(as) y brindarles facilidades que les ayuden a ahorrar tiempo, evitar costos de traslado a sucursales y prevenir riesgos al poder realizar pagos de manera electrónica. Durante el 2010, mejoramos nuestra plataforma para brindar más facilidades. Algunas novedades son:

- Pago de tarjeta de crédito, consulta del estado de cuenta y retiros de efectivo vía web.
- Pago de servicios asistenciales: ProDental.
- Recargas del servicio celular.
- Pago de servicios públicos de Coopeguanacaste, JASEC, AMNET y Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH).
- Entre otras.

A continuación se presenta el detalle de los servicios prestados por medio de Coopenae Virtual durante el 2008, 2009 y 2010.

Cantidad de servicios prestados por Coopenae Virtual			
Servicios	2008	2009	2010
Créditos directos	113	1.457	2.668
Obtención de fondos	60	426	1.503
Transferencias interbancarias	1.937	14.152	30.819
Total	2.110	16.035	34.990

Como podemos ver, durante el 2010 hubo un aumento considerable en la cantidad de transacciones electrónicas a través de esta plataforma, lo cual evidencia que cada vez son más asociados(as) los que prefieren Coopenae Virtual.

RENOVAMOS NUESTRA PLATAFORMA VIRTUAL

Durante el 2010, se desarrolló un proyecto para mejorar nuestra página Web, con el propósito de renovar su imagen y brindar una herramienta más dinámica que permita mayor interacción. A partir del 2011, los(as) usuarios(as) tendrán a disposición información del sistema financiero, noticias recientes, podrán solicitar un crédito por medio de Internet, calcular la cuota aproximada de un crédito y acceder a un chat para brindar sus comentarios o recomendaciones, dándoles la oportunidad de interactuar con la Cooperativa, entre otras novedosas opciones.

Cabe destacar que pese a que esta es una plataforma virtual, en Coopenae nos preocupamos por mantener la parte humana que nos caracteriza y la calidez que cada asociado(a) se merece, por lo cual garantizamos que cada consulta será solventada e inclusive, los(as) colaboradores(as) se encuentran en toda la disposición de realizar llamadas personales, de ser necesario.

PIONEROS EN EL AVANCE TECNOLÓGICO: CV MÓVIL

Reconocemos que actualmente son más las personas que utilizan su teléfono móvil para acceder a Internet, realizar búsquedas y disfrutar servicios que hace algunos años no estaban disponibles por este medio. Coopenae se siente orgulloso de poner a la disposición de sus asociados(as), desde el año 2009, la aplicación Coopenae Virtual Móvil, que les permite realizar sus transacciones, pagos de servicios públicos, recargar el celular y demás servicios virtuales mediante su teléfono celular.

Firma digital

Es importante dar a conocer a nuestros(as) asociados(as) que ya nos encontramos certificados para emitir firmas digitales.

La firma digital contiene un grupo de datos adjuntos a un documento electrónico que permite verificar que ese documento no ha sido modificado y que está jurídicamente vinculado con el autor o firmante.

Esta es una herramienta de gran utilidad que sirve para garantizar la veracidad de una información y ahorra tiempo al poder realizar trámites de manera digital.

Para el 2011, en oficinas centrales se destinará un recinto para entregar certificados digitales a las personas que así lo deseen.

Información al servicio del asociado(a)

Conocer los beneficios y el accionar de la Cooperativa es fundamental para mantener asociados(as) fieles que deseen continuar confiando en nosotros, por esto, desde el área de mercado y servicio al cliente, durante el 2010 nos dimos a la tarea de brindar información oportuna a través de medios como el Boletín Coopenae Informa, el Boletín El Inversio-nista en Coopenae, el Boletín ProDental, volantes, afiches, comunicación en sitio web y comunicados enviados vía correo electrónico.

Esta información nos ha permitido mantener un contacto directo con las personas asociadas y continuar cumpliendo con nuestra obligación de brindar información oportuna y transparente del estado de la Cooperativa.

ProDental: cuidados preventivos al alcance de todos(as)

El bienestar de las personas asociadas es una de nuestras mayores preocupaciones. Es por esto que Coopenae, en alianza con E-Dentalsys, continuó, durante el año 2010, poniendo al alcance de las personas asociadas, el plan de asistencia dental ProDental, el cual les brinda acceso a tratamientos odontológicos de alta calidad por un precio que se ajusta a su presupuesto.

Este plan consiste en una membresía que se adquiere con el propósito de recibir beneficios en la atención de la salud bucodental, la cual debe renovarse cada doce meses para mantener activos los beneficios del plan.

Durante el 2010, 11.523 personas recibieron tratamientos para mejorar su salud bucodental. En este año se colocaron 4.930 planes que se traducen en beneficios para 5.227 personas. Al final del año se mantenían activos 6.729 planes que brindan cobertura a 7.283 asociados(as) y sus familias.

Gestión financiera

Los años 2008 y 2009 estuvieron caracterizados por una desaceleración de la economía en el mundo entero, situación que se esperaba mejorara para el año 2010, pero que al cierre del año mostró poco dinamismo.

El 2010 fue un año de cautela, de baja colocación de crédito, de incertidumbre en el tipo de cambio y de tasas de interés tendientes a la baja.

*Para todos los montos se utilizó como referencia el tipo de cambio a diciembre de 2010: ¢507,87.

En este periodo, la inflación de nuestro país cerró en un 5,82%, la tasa básica en un 8% y el tipo de cambio en ₡507,85 por cada dólar.

A pesar del comportamiento general de la economía nacional, podemos decir que Coopenae cerró un muy buen año 2010, si comparamos los resultados obtenidos con los del año 2009.

Al 31 de diciembre de 2010, nuestra Cooperativa:

- Se consolidó como la Cooperativa líder del sector de ahorro y crédito en Centroamérica, con un crecimiento del 18,6% en sus activos.
- Fortaleció su liquidez, lo cual se refleja en un aumento de 7 puntos porcentuales en nuestra relación portafolio de inversiones más disponibilidades en relación con el activo total, el cual pasó de 26,8% a 33,8%.
- Es una empresa más solvente, con un crecimiento de Capital Social de 27%.
- Mantiene una rentabilidad nominal sobre el patrimonio de aproximadamente 12%.
- Mostró uno de los indicadores de morosidad más bajos del Sistema Financiero Nacional (0,29%, cuando el límite está en 3%).

Crecimiento del activo nos permite consolidarnos en posiciones de liderazgo

En un año donde la incertidumbre, la cautela y el poco dinamismo prevalecieron en la economía nacional, un aumento de un 18,6% en los activos de la Cooperativa (₡47.926 millones, equivalente a \$94 millones) representa un crecimiento sobresaliente.

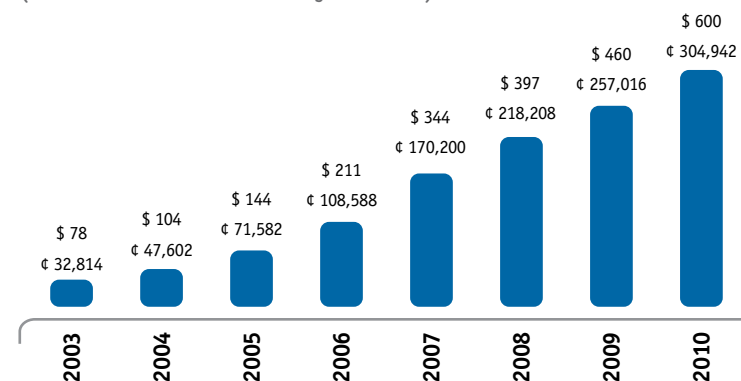
Al finalizar el año 2010, el activo total pasó de ₡257.016 millones (\$460 millones), en el 2009, a ₡304.942 millones (\$600

millones); crecimiento que nos mantuvo como líderes del sector de cooperativas de ahorro y crédito, y nos permitió aumentar nuestra participación en la totalidad del Sistema Financiero Nacional.

Es importante señalar que, una vez más, la cartera de crédito e inversiones conformó el 94,94% del total del activo, situación que, como lo hemos comentado en informes anteriores, es un reflejo de la forma ordenada en la que ha crecido la Cooperativa (destinando la mayor parte de sus recursos a actividades productivas).

Crecimiento del activo total

Al mes de diciembre de cada año
(en millones de colones y dólares)



Fuente: Base de datos Coopenae.

UBICACIÓN EN EL SECTOR FINANCIERO NACIONAL

Como lo mencionamos anteriormente, el crecimiento del activo nos permitió mantenernos a la cabeza del sector de cooperativas de ahorro y crédito supervisadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), situación que hemos mantenido desde hace más de 10 años. Este liderazgo, lo podemos ver en la siguiente tabla:

Ranking del sector cooperativo

Al mes de diciembre 2010 (en millones de colones)

Cooperativa	Activo		Créditos		Captación		Patrimonio		Excedente	
Coopenae	304,942	1	194,717	1	157,975	1	54,560	1	5,451	1
Coopeservidores	211,240	2	143,258	2	82,248	2	43,443	2	4,466	2
Coopeande #1	159,002	3	115,794	3	78,263	3	38,377	3	3,981	3
Coopealianza	113,023	4	80,961	4	70,513	4	14,891	5	1,102	6
Coocique	88,721	5	56,155	5	53,116	5	12,744	6	749	7
Coopecaja	43,687	6	39,113	6	3,633	15	15,103	4	3,037	4
Coopemep	31,054	7	25,874	7	5,180	12	11,895	7	707	8
Coopebanpo	21,243	8	16,177	8	13,362	6	3,868	10	375	11
Credecoop	14,900	9	8,634	10	9,310	8	3,699	11	235	13
Coopejudicial	13,685	10	10,787	9	3,686	14	6,649	8	1,112	5
Coopeaya	12,235	12	6,990	12	8,654	9	2,819	12	305	12
Coopavegra	12,485	11	6,457	14	9,343	7	2,741	13	502	9
Coopegrecia	11,128	13	7,091	11	7,772	10	1,688	18	188	14
Coopeamistad	9,071	14	6,885	13	3,246	17	2,257	15	186	15
Coopefyl	8,986	15	6,273	15	1,176	26	3,988	9	385	10
Coopesanramón	7,711	16	4,001	18	5,638	11	1,238	21	29	27
Coopeco	7,303	17	5,370	16	1,693	23	2,406	14	108	18
Coopesanmarcos	6,851	18	2,788	24	4,598	13	1,452	20	173	16
Coopeorotina	5,523	19	4,065	17	2,462	20	948	23	71	21
Servicoop	5,146	20	3,086	21	2,470	19	1,717	17	106	19
Coopelecheros	5,069	21	2,830	23	2,730	18	782	26	21	28
Coopocar	4,848	22	3,421	19	3,366	16	1,114	22	21	28
Coopesparza	3,988	24	2,424	26	1,851	22	677	27	52	23
Coopeuna	3,948	25	3,013	22	478	29	1,470	19	79	20
Coopeacosta	3,940	26	2,757	25	1,615	24	837	25	33	26
Coopeande #7	4,025	23	3,095	20	452	30	1,994	16	156	17
Coopetacares	3,272	27	2,267	27	2,452	21	359	31	8	30
Coopebrumas	3,070	28	2,197	28	618	28	575	30	33	25
Coopemapro	2,303	29	1,664	29	706	27	876	24	65	22
Coopeaserri	1,987	30	1,287	30	1,181	25	645	28	51	24
Coopeande #5	1,553	31	954	31	67	31	637	29	-4	31

Fuente:
página web
de la SUGEF.

Con respecto al ranking financiero privado, el tamaño de Coopenae nos ubica dentro de las seis instituciones financieras privadas más grandes de nuestro país. En este ranking sobresale el tamaño de nuestro patrimonio, que nos convierte en una de las

instituciones más solventes, con mayor potencial de crecimiento y de menor riesgo y, por otra parte, sobresale nuestra generación de excedentes, la cual es un reflejo de los niveles de eficiencia operativa y control de gasto de la Cooperativa.

Ranking del sector financiero privado

Al mes de diciembre 2010 (en millones de colones)

Entidad	Activo		Créditos		Patrimonio		Excedente	
Bac	1,146,515	1	808,281	1	117,346	1	12,703	1
Scotiabank	983,818	2	717,137	2	108,284	2	3,010	7
HSBC	695,590	3	442,116	3	75,811	3	2,979	8
Mutual Alajuela	383,690	4	250,975	4	29,934	8	3,618	5
Citi	343,569	5	206,241	5	62,047	4	1,371	12
Coopenae	304,942	6	194,717	6	54,560	5	5,451	2
Promerica	275,305	7	176,559	7	23,578	9	2,747	9
Coopeservidores	211,240	8	143,258	8	43,443	6	4,466	3
Improsa	206,701	9	134,494	9	22,686	10	1,563	11
Mucap	196,637	10	116,041	10	12,386	18	2,026	10
Lafise	189,422	11	107,283	13	12,658	17	661	18
BCT	171,105	12	108,788	12	17,029	12	1,095	15
Coopeande #1	159,002	13	115,794	11	38,377	7	3,981	4
Banco CMB	136,153	14	25,811	21	17,642	11	1,098	14
Coopealianza	113,023	15	80,961	14	14,891	15	1,102	13
Coocique	88,721	16	56,155	15	12,744	16	749	17
Banco General	68,794	17	53,431	16	16,940	13	18	24
Bansol	61,236	18	43,809	17	9,021	19	555	19
Financiera Desyfin	59,503	19	37,186	19	5,519	21	751	16
Cathay	53,315	20	28,840	20	8,849	20	81	23
Coopecaja	43,687	21	39,113	18	15,103	14	3,037	6
Financiera Cafsa	20,613	22	15,134	22	2,725	22	370	20
Financiera G&T	16,615	23	10,321	24	1,946	24	89	22
Financiera Comeca	15,803	24	11,059	23	2,570	23	206	21
Multivalores	6,083	25	4,811	25	1,926	25	-77	25

Fuente:
página web
de la SUGEF.

Nuestras opciones se han convertido en atractivas formas de inversión que generan excelentes rendimientos

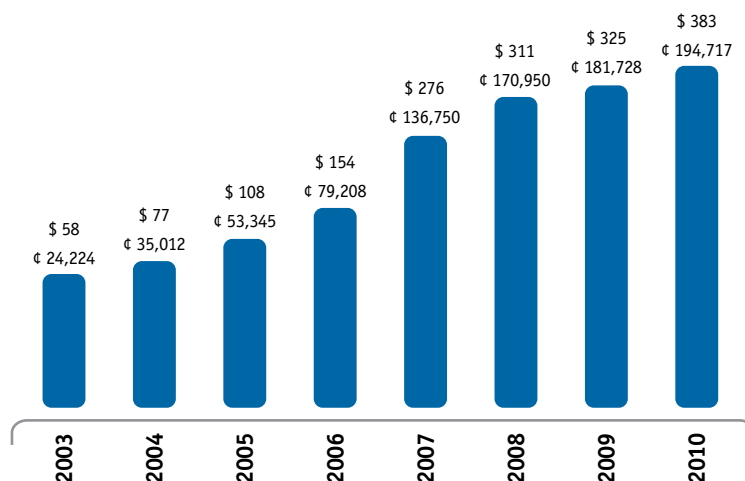
Nuestra cartera de crédito crece

En un periodo marcado por la dificultad en la colocación crediticia, que se tradujo en un crecimiento de apenas un 3,6% en la cartera de crédito de todo el Sistema Financiero Nacional; que nuestra cartera de crédito presente un aumento del 7,15%, es un resultado muy alentador que nos hace vislumbrar todavía mejores resultados para el año 2011.

Como podemos ver en el siguiente gráfico, al 31 de diciembre de 2010, la cartera crediticia de Coopenae pasó de ₡181.728 millones (\$325 millones), en el año 2009 a ₡194.717 millones (\$383 millones), al cierre del 2010.

Crecimiento de la cartera de crédito total

Al mes de diciembre de cada año
(en millones de colones y dólares)



Fuente: Base de datos Coopenae.

Confianza de las personas asociadas se refleja en crecimiento de la cartera de captación

A pesar de que el 2010 se presentó como un año de bajas tasas de interés en el mercado financiero nacional, debido a la situación económica por la que estaba pasando el país y el mundo entero; la confianza de los(as) asociados(as) inversionistas nos permitió alcanzar un crecimiento de la cartera de captación superior al año 2009.

Al finalizar el periodo, la colocación en Certificados de Depósito a Plazo Fijo en colones pasó de ₡93.302 millones (\$167 millones), en el 2009 a ₡120.246 millones (\$236 millones), en 2010, lo cual representa un crecimiento del 29%. Con respecto a las inversiones en dólares, las mismas pasaron de \$26,8 millones en el 2009 a \$32 millones en el 2010.

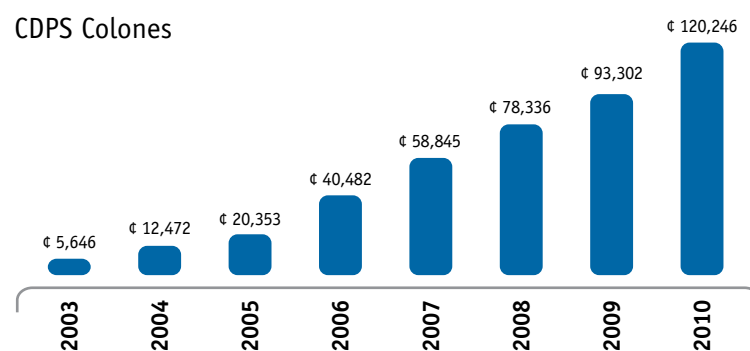
En cuanto al ahorro FIC, éste se incrementó de ₡11.591 millones (\$20 millones), a ₡12.696 millones (\$25 millones), en el año 2010, lo que representa un crecimiento del 10%.

Nuestras captaciones provienen de los Certificados de Depósito a Plazo Fijo en colones y dólares, de las inversiones en el ahorro FIC y de diversas modalidades de ahorro que existen en la Cooperativa.

Ernesto Pérez Pereira
7 años de laborar en Coopenae
Jenny Gómez Arias
5 años de laborar en Coopenae.
Edson Chavarría Gómez
3 años de laborar en Coopenae
Guiselle Calvo Pérez
3 años de laborar en Coopenae

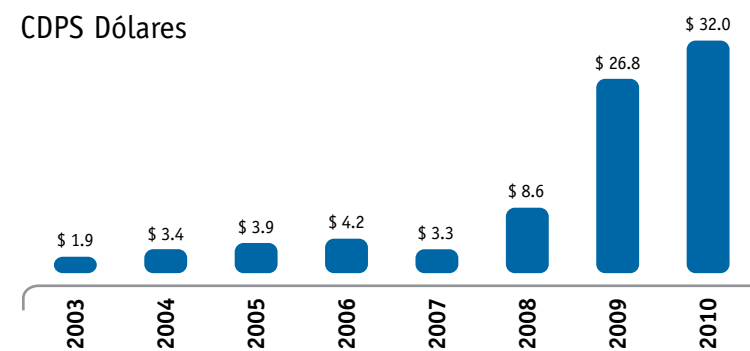


Cartera de Certificados de Depósito a Plazo Fijo en Colones
Al mes de diciembre de cada año (en millones de colones)



Fuente: Base de datos Coopenae.

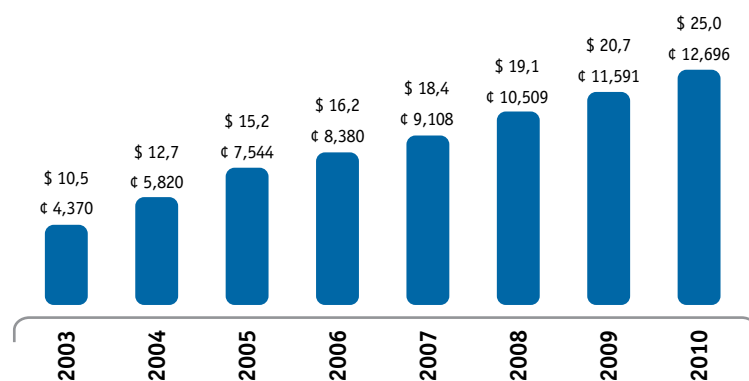
Cartera de Certificados de Depósito a Plazo Fijo en Dólares
Al mes de diciembre de cada año (en miles de dólares)



Fuente: Base de datos Coopenae.

Cartera FIC

Al mes de diciembre de cada año
(en millones de colones y dólares)



Fuente: Base de datos Coopenae.

Crecimiento patrimonial, respaldo fiel de las inversiones de nuestros(as) asociados(as)

El crecimiento patrimonial constante de nuestra Cooperativa se ha constituido como una de nuestras principales fortalezas, pues nos permite ser una empresa más solvente.

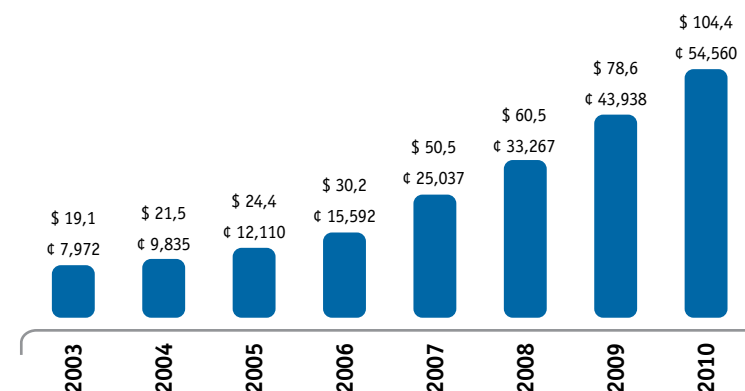
El año pasado, nuestro patrimonio pasó de ₡43.938 millones (\$78 millones), en diciembre de 2009 a ₡54.560 millones (\$108 millones), en diciembre de 2010. Este crecimiento neto de ₡10.622 millones (\$19 millones) fue el resultado de la sólida cultura para capitalizar la empresa que tienen los(as) dueños(as) de la Cooperativa.

También, consideramos importante resaltar el indicador de Suficiencia Patrimonial mostrado al cierre del año 2010 el

cual fue de 22,95%, porcentaje superior al 15% de autorregulación de Coopenae y al 10% que dispone como límite la normativa de la SUGEF. Este indicador es trascendental, ya que señala el nivel de capital que le permite a una entidad hacer frente a los riesgos de pérdidas por el desarrollo de sus operaciones.

Patrimonio contable

Al mes de diciembre de cada año
(en millones de colones)



Fuente: Base de datos Coopenae.

En Coopenae ganamos todos(as)

Los excedentes generados por una empresa, no sólo reflejan el fruto de la manera en la que la organización administra sus recursos, sino que también se convierten en la forma de demostrar a quienes confían en ella que vale la pena continuar invirtiendo en la empresa.

En el año 2010, Coopenae cerró con excedentes de ₡5.451 millones (\$10 millones), monto que, en términos absolutos,

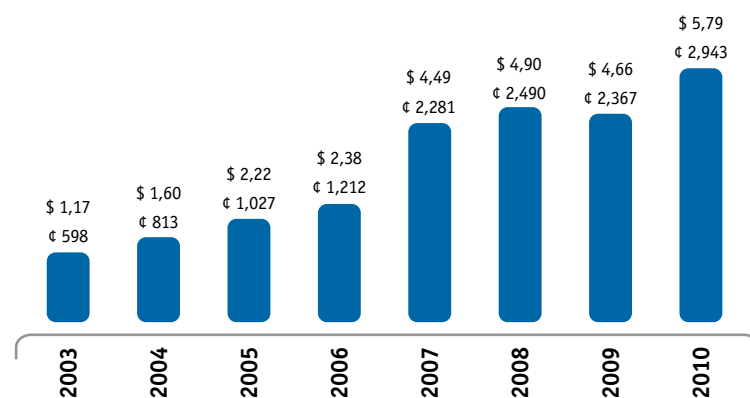
El patrimonio se constituye por los aportes que hacen las personas asociadas y los recursos que la Cooperativa, como parte de su gestión, logra generar

corresponde a uno de los mayores excedentes de todo el sector financiero nacional privado.

De este monto, es necesario descontar las participaciones de ley y estatutarias, lo cual da como resultado el excedente neto. Al 31 de diciembre del 2010, nuestro excedente neto fue de ₡2.943 millones (\$6 millones), lo que representa un 24,3% más que el generado en el año 2009.

Excedentes netos

Al 31 de diciembre de cada año
(en millones de colones y dólares)



Fuente: Base de datos Coopenae.

Eficiencia en nuestra administración

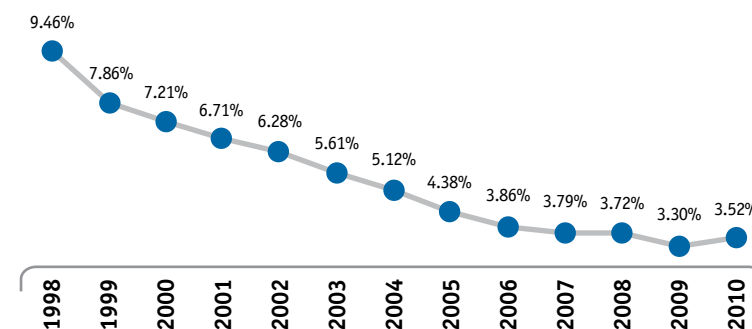
La eficiencia en la administración de una empresa se mide por la relación entre el gasto administrativo (personal, servicios externos, movilidad, comunicación, infraestructura y otros de carácter generales) y el activo productivo de intermediación, conformado por la cartera de crédito y las inversiones de la Cooperativa.

En términos financieros, lo deseable es que haya menos gastos y mayores niveles de activos productivos, ya que estos últimos son los que generan ingresos. Según los estándares internacionales, el límite máximo de este indicador se ubica en 5% y en Coopenae, a diciembre de 2010, alcanzamos un nivel de 3,52%. Nuestro compromiso ha sido y será mantener el indicador por debajo del estándar internacional.

Hay que destacar que en los últimos periodos, en nuestra Cooperativa, este indicador ha tenido una clara tendencia decreciente, lo cual demuestra que, en términos relativos, la empresa está destinando cada vez menos recursos para la administración de una mayor cantidad de activos productivos.

Gasto Administrativo a Activo Productivo

De diciembre 1998 a diciembre 2010



Fuente: Base de datos Coopenae.

Otro indicador de eficiencia corresponde a los Activos por Empleado que, como su nombre lo dice, se refiere a la cantidad de activos que maneja un colaborador(a). Entre menos personas se requieran para ejecutar los procesos, más eficiente será la empresa.

Al 31 de diciembre de 2010, Coopenae registra ¢905 millones (\$2 millones) por empleado(a), cifra superior a la del 2009, época en la que cada empleado(a) administraba ¢793 millones (\$1,4 millones).

Calificaciones dan fe de la solidez de la Cooperativa

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Una vez más, Coopenae obtuvo la mejor calificación de riesgo

cuantitativo emitida por la SUGEF, la cual corresponde a 1 y se realiza mediante el modelo denominado CAMELS, que evalúa los rubros que se verán más adelante en el cuadro resumen de los resultados de la ficha.

Esto quiere decir que los indicadores que componen esta calificación se mantienen en niveles muy saludables y lejos de entrar en situación de riesgo que comprometa la estabilidad de la empresa.



Luis Fernando Porras Berrocal
32 años de ser asociado

Colocación crediticia en el 2010 superó en un 46% a la del año 2009

Calificación de Riesgo

Al mes de diciembre 2010

	Indicador	Calificación
Capital		1.00
Compromiso Patrimonial	-0.82%	1
Activos		1.00
Morosidad mayor a 90 días / Cartera Directa	0.29%	1
Pérdida Esperada en Cartera / Cartera Total	1.63%	1
Manejo		1.00
Activo productivo de intermediación / Pasivo con Costo	1.22 v	1
Gastos de Administración / Utilidad Operacional Bruta	53.70%	1
Evaluación de Rendimientos		1.00
Utilidad o Pérdida Acumulada Trimestral	1.90%	1
Liquidez		1.00
Calce de Plazos a un mes ajustado por Volatilidad	3.45 v	1
Calce de Plazos a tres meses ajustado por Volatilidad	1.67 v	1
Sensibilidad a Riesgos de Mercado		1.00
Riesgo por tasas de interés en colones	0.12%	1
Riesgo por tasas de interés en dólares	0.70%	1
Riesgo cambiario	0.00%	1
Calificación Cuantitativa	1.00	

Fuente: Ficha Camels SUGEF.

CALIFICACIÓN CUALITATIVA DE LA SUGEF

Además de la calificación cuantitativa, la SUGEF realiza una evaluación cualitativa de la gestión de las empresas que

supervisa. Esta evaluación examina todo lo referente a sistemas de control interno, sistemas de información gerencial, recurso humano, tecnología de la información, políticas y procedimientos y planificación.

El año pasado, Coopenae obtuvo una calificación de 1,15 en la evaluación cualitativa, lo cual refleja nuestra sana administración.

Al ponderar calificación cuantitativa y cualitativa, al 31 de diciembre de 2010, la calificación global de Coopenae fue de 1,03, que de acuerdo con el modelo de calificación aplicado por la SUGEF refleja un nivel de operación muy cercano al mínimo riesgo.

Crédito

A través del otorgamiento de créditos en condiciones altamente competitivas, en Coopenae cumplimos con una de nuestras principales labores: satisfacer las necesidades financieras de las personas asociadas.

A continuación presentamos el detalle de las acciones ejecutadas durante el año 2010.

Colocación total de créditos sigue creciendo

Como lo mencionamos en el informe de gestión financiera, la colocación total de créditos durante el año 2010 aumentó.

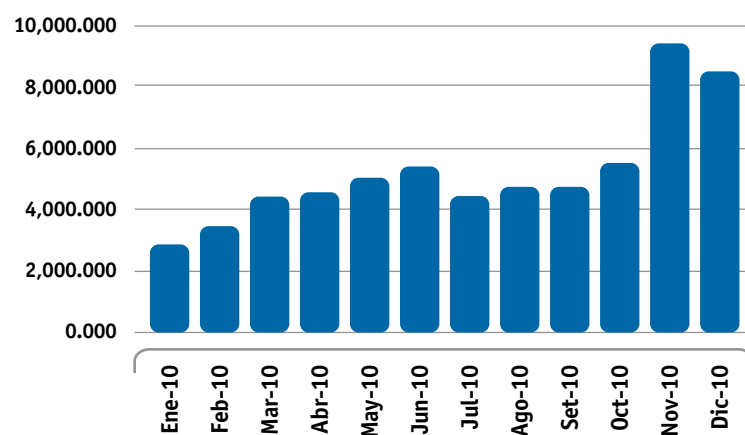
Para este año, la colocación fue de ₡63.401 millones, (\$124 millones), que corresponde a un 46% más que la del año 2009.

La colocación mensual promedio fue de ₡5.283 millones (\$10,40 millones). Al analizar el comportamiento de todo el año, podemos notar un incremento significativo en los meses de noviembre y diciembre, producto del lanzamiento de créditos de temporada como el Crediaguinaldo. Dicha situación se evidencia en el siguiente gráfico:

Colocación mensual de crédito

Periodo 2010

(en millones de colones)



Fuente: Base de datos Coopenae.

Cartera de Crédito aumentó 7,15%

SALDOS DE CARTERA DE CRÉDITO

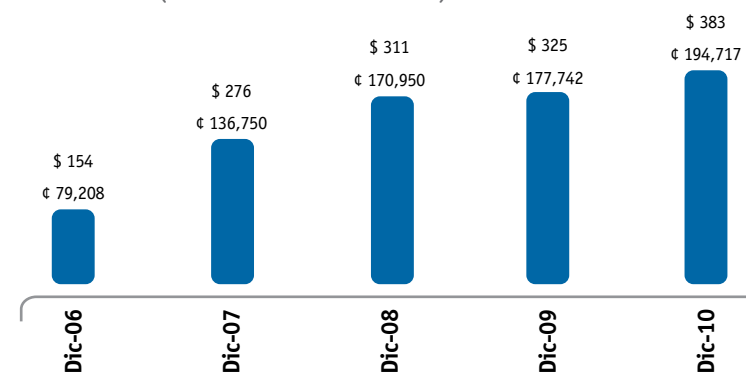
Con respecto a la cartera de crédito, al 31 de diciembre de 2010, se incrementó en términos absolutos en ₡12.989 millones (\$25,5 millones), lo que representa un aumento porcentual de 7,15%. Nuevamente, este crecimiento fue

superior al promedio del Sistema Financiero Nacional, el cual fue de un 3,6% durante ese periodo.

En el gráfico siguiente se muestra el comportamiento de la cartera de crédito desde diciembre de 2006 a diciembre de 2010.

Crecimiento de la cartera de crédito

2006-2010 (en millones de colones)



Fuente: Base de datos Coopenae.

TASA DE INTERÉS

Con relación a la tasa de interés de la cartera de crédito otorgada a los(as) asociados(as), Coopenae posee una de las tasas promedio ponderadas más bajas, considerando las cinco cooperativas de ahorro y crédito más grandes del país.

Facilidades de pago para nuestros(as) asociados(as)

Para facilitar el pago de las operaciones crediticias, al cierre del año 2010, contamos con 188 convenios de deducciones

Las 3.206
soluciones de
vivienda otorgadas
corresponden a una
colocación total de
¢48.189 millones
(\$94,8 millones)

automáticas de planilla, lo que nos permite asegurarnos la recuperación de créditos y ahorros.

Además, brindamos la posibilidad de autorizar domiciliaciones, las cuales permiten a Coopenae, en una fecha específica, deducir de una cuenta de la persona asociada (en cualquier entidad financiera del país) la cuota de su crédito. Esto no sólo beneficia el tema de recuperación crediticia, sino que también facilita el pago de las obligaciones con la Cooperativa.

Aunado a lo anterior, les proporcionamos otros mecanismos de pago como: Coopenae Virtual (página transaccional), transacciones por medio de SINPE (Sistema Nacional de Pagos Electrónicos), depósitos bancarios, domiciliaciones a través de SINPE, entre otros.

Programa de Vivienda continúa llevando bienestar a más familias

Desde la apertura del Programa de Vivienda, en el año 2003, hemos financiado 3.206 soluciones de vivienda que nos han permitido contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas asociadas a la Cooperativa y sus familias.

La estabilidad de las tasas de interés ha sido una de nuestras mayores preocupaciones, pues queremos garantizarnos que son de las mejores del mercado. Por esta razón, durante el año 2010, la tasa de interés promedio ponderada fue del 12,26% anual, menor a la del año 2009.

En el 2010 realizamos mejoras importantes en las condiciones de financiamiento para vivienda con el objetivo de brindar al asociado(a) productos todavía más competitivos y acordes a sus necesidades. Algunas de estas mejoras incluyen:

- Ampliación del plazo de los créditos hipotecarios de vivienda hasta 20 años.
- Apertura de opción de crédito hipotecario de vivienda en dólares, a un plazo de 20 años y una tasa muy competitiva para asociados(as) cuyos ingresos sean en dicha moneda.
- Promoción del programa de crédito – bono, que busca brindar soluciones de vivienda a todos(as) aquellos(as) asociados(as) con ingresos familiares bajos.
- Lanzamiento de un crédito para mejoras habitacionales a un plazo de 10 años y con garantías varias (fiadores, pólizas SSVMN, CDP, otras), que le permiten al asociado(a) hacer aquellas reparaciones, remodelaciones o mejoras que su vivienda requiera.

BONOS DE VIVIENDA

Como parte de nuestro compromiso social con las familias de escasos recursos del país, Coopenae ha apoyado, hasta la fecha, a 4.084 familias en el logro de su sueño de vivienda digna; pues ha canalizado recursos del bono familiar para la vivienda, por la suma de ¢17.602 millones (\$34,6 millones).

El 2010, pasará a la historia como el año en el que más familias se han visto beneficiadas con el apoyo de la Cooperativa. En este periodo se otorgó un total de 853 soluciones habitacionales de interés social, lo cual significó una inversión total de ¢4.467 millones (\$8,7 millones).

Además, cabe destacar que Coopenae es la entidad autorizada del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda que más apoya al sector indígena del país. Sólo en el año 2010 se lograron 462 soluciones de vivienda en reservas indígenas, con una canalización de recursos superior a los ¢2.500 millones (\$4,9 millones).

Al servicio de las micro, pequeñas y medianas empresas

Nace Programa de apoyo a Mipymes

En el año 2009, Coopenae fue acreditada como Operadora Financiera del Sistema de Banca para el Desarrollo, lo cual permitió que, para el año 2010, la Cooperativa creara un programa de crédito que tiene como objetivo apoyar financiera y técnicamente a nuestros(as) asociados(as), a través del acceso a créditos ágiles y oportunos, que satisfagan las necesidades de desarrollo de sus proyectos de micro, pequeña y mediana empresa.

A partir del mes de setiembre de ese año, Coopenae inició con el financiamiento de actividades productivas. Algunas de estas son:

- Agroindustria: producción de quesos, miel de abeja, entre otros.
- Industria: alimentos y bebidas, ebanistería, mecánica automotriz e industrial, confección de prendas de vestir, entre otros.
- Servicios: transporte de estudiantes, transporte de carga refrigerada, servicios de alimentos, restaurantes, técnicos dentales, guarderías, escuelas, entre otros.
- Comercio: venta de artículos de limpieza, tiendas de calzado, de artículos deportivos, venta de ropa y perfumería, entre otros.

Los planes de inversión financiables son:

- Capital de trabajo: pago de proveedores locales, importación de materia prima, financiamiento de cuentas por cobrar y otras necesidades de corto plazo.
- Inversión fija: compra de maquinaria y equipo, vehículo de

trabajo, remodelación, ampliación, mejoras de local, entre otros.

Al 31 de diciembre de 2010, se financiaron 10 proyectos productivos por un monto de ¢245 millones (\$482 mil).

Nuestra tarjeta de crédito es líder en el sector cooperativo de ahorro y crédito

Coopenae cuenta con una tarjeta de crédito competitiva que tiene tasas de interés y plazos de financiamiento que benefician a los(as) asociados(as) y que, además, ofrece un programa de premiación que reconoce la preferencia y lealtad de las personas asociadas.

Al cierre del año 2010, la cartera de tarjetas de crédito contaba con 3.429 tarjetahabientes y el saldo de la misma era de ¢4.802 millones (\$9,4 millones).

PROGRAMA DE PREMIACIÓN “VALOR COOPENAE”

Uno de los beneficios de nuestra tarjeta de crédito, es el Programa “Valor Coopenae”, el cual nos ha convertido en la única cooperativa que premia a sus tarjetahabientes por su preferencia.

“Valor Coopenae” es un plan de premiación que permite que sus tarjetahabientes acumulen puntos por las compras efectuadas con sus tarjetas de crédito, los cuales son canjeables en 28 comercios afiliados al programa, dentro de los que se destacan: Cemaco, Aldo Nero, Amphora, Autopits, Sweaters Boutique, Scaglietti, Adidas y Element Boutique.



Rodrigo Monge Fernández
35 años de ser asociado

FACILIDADES TECNOLÓGICAS QUE AGILIZAN TRANSACCIONES

Un avance importante que tuvimos en el año 2010 fue que, para el final del periodo, se puso a disposición de los tarjeta-habientes, la posibilidad de realizar diferentes trámites de su tarjeta de crédito a través de Coopenae Virtual.

Algunos de los trámites que se pueden hacer en línea son:

- Desactivación de tarjetas perdidas.
- Consulta de saldos y disponibles.
- Consulta de puntos acumulados.
- Pagos, tanto al saldo normal de la cuenta como al saldo de extras o intrafinanciamientos.
- Retiros de efectivo.
- Entre otros.

Al ser en línea, el tarjetahabiente puede verificar el resultado de los mismos una vez concluida la gestión.

Recuperación crediticia asegura solidez de la Cooperativa

Históricamente, nuestra Cooperativa se ha caracterizado por tener un indicador de morosidad significativamente inferior al del promedio del Sistema Financiero Nacional.

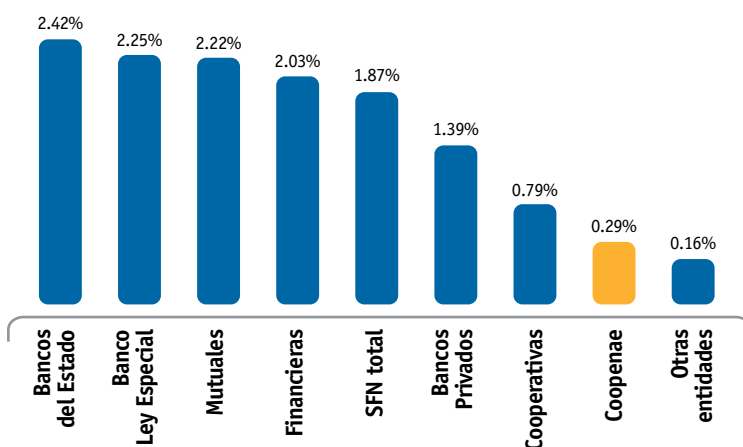
Con respecto a las mayores cooperativas de ahorro y crédito, Coopenae posee uno de los menores indicadores de mora, lo que garantiza una adecuada recuperación de las operaciones de crédito concedidas a los asociados(as).

Comparativo del Sector Financiero

Mora mayor a 90 días

Datos promedio al 31 de diciembre de 2010

En porcentajes



Fuente: Sitio web de la SUGEF.

El indicador de mora de Coopenae, al 31 de diciembre del año 2009, muestra que el 99,71% de la cartera se encuentra al día o en el rango de menor o igual a 90 días de atraso, y que solamente un 0,29% presenta un atraso mayor a 90 días.

El análisis, seguimiento y control de la cartera vigente y vencida se evidencia en dichos datos, los cuales son el resultado de una gestión de recuperación eficiente y efectiva que busca mantener la solidez financiera de la Cooperativa.

Además, es importante señalar que en Coopenae pusimos a disposición de las personas que tuvieran problemas para asumir sus compromisos con la Cooperativa, mecanismos que les permitieran hacer frente a su deuda. Entre estos: compromisos de pago, arreglos de pago tradicionales, arreglos de pago personalizados -los mismos se adecúan al nivel socioeconómico de cada asociado(a)-, readecuaciones de deudas, entre otros. Lo anterior, con el objetivo de minimizar el impacto financiero en el nivel de ingreso de los(as) deudores(as).

Recurso Humano

Contar con un ambiente laboral basado en el respeto, la convivencia, la cordialidad y el buen desempeño, es una prioridad en las organizaciones de hoy día, pues permite mejorar los procesos, brindar un mejor servicio y desarrollar un lugar de trabajo agradable, en donde cada colaborador(a) pueda sentirse a gusto y orgulloso de su trabajo.

Por este motivo, Coopenae busca implementar acciones que ayuden a garantizar un buen ambiente laboral y las mejores condiciones para sus colaboradores(as).

Visión a futuro: desarrollamos hoy el liderazgo para los próximos 20 años

Para apoyar este propósito, el Área de Recurso Humano trabaja en el desarrollo de talentos internos que permitan generar opciones de crecimiento dentro de la Cooperativa. Lo anterior, aunado al programa de capacitaciones y el proceso de reclutamiento y selección, forma parte de algunas de las acciones destacadas durante el año 2010.

Sembrando la semilla del liderazgo

En Coopenae, creemos que si contamos con líderes alineados a nuestra estrategia empresarial, el trabajo de la Cooperativa será más eficiente y provechoso, por eso, durante el año 2010 iniciamos un Plan de Desarrollo de Liderazgo que tiene como fin desarrollar el liderazgo a nivel interno, a través de la selección y capacitación de los(as) colaboradores(as) que cuentan con las aptitudes necesarias para ejercer cargos de jefaturas, gerencias y puestos de segundos a bordo, en el futuro.

Para iniciar este proceso, el primer paso fue la conformación de una comisión que liderara este proyecto. La misma estaba compuesta por gerentes de área, gerentes regionales y la firma consultora Interdis, quien fungió como facilitadora del proceso.

Uno de los primeros trabajos de la comisión, fue definir cuál es el tipo de liderazgo que se desea tener en la Cooperativa. Posteriormente, se seleccionaron 50 colaboradores a quienes se les realizó un diagnóstico que incluía la ejecución de pruebas psicométricas que permitieran conocer a profundidad a los(as) candidatos(as).

Con los resultados en mano, elegimos a 25 personas, las cuales fueron seleccionadas porque sus capacidades y aptitudes están más encaminadas hacia el liderazgo que Coopenae busca.

Estas 25 personas, en el 2011, formarán parte del Programa de Desarrollo en Liderazgo de Coopenae, que pretende brindar una formación personalizada a cada uno de ellos(as) para que puedan potenciar sus áreas fuertes y trabajar las áreas de mejora.

Para seleccionar a los candidatos se utilizaron varios diagnósticos:

1. Análisis de estilos y motivos de relación: instrumento desarrollado por la firma Interdis.
2. Diagnóstico del factor confianza: basado en las herramientas de la firma Franklin Covey.
3. Estilos de pensamiento BTSA (Benziger Thinking Styles Assessment): modelo que plantea la dominancia cerebral de los candidatos en cuanto a: capacidad analítica, pensamiento estratégico, control de procesos y armonía interpersonal.

Estas acciones refuerzan la política de sucesión de Coopenae y promueven el crecimiento de los(as) colaboradores(as). De esta manera hacemos honor a nuestra filosofía de impactar positivamente en las personas y de desarrollar relaciones de confianza que se traduzcan en un beneficio para todos(as).

Programa de consultores internos se consolida

Durante el año 2010, el programa de consultores internos continuó dando frutos, a través de la asesoría a las diferentes áreas de la Cooperativa en temas de recursos humanos.



Cristina Ramírez Zúñiga
21 años de laborar en Coopenae

En este sentido, el personal de recursos humanos realizó actividades que incluyeron diagnósticos en cada unidad para determinar el nivel de satisfacción del personal, identificación de aspectos por mejorar en cada área, promoción del cumplimiento de las metas organizacionales y desarrollo de un ambiente laboral agradable; aspectos que se traducen en un mejor servicio para nuestros(as) asociados(as).

Para el año 2011, el programa de consultoría interna ha definido como una de sus principales labores trabajar más de la mano con las jefaturas en el tema de liderazgo y comunicación interna, para lo cual, durante el 2010, el personal de esta unidad estuvo recibiendo capacitación.

Formación integral de nuestros(as) colaboradores(as)

Una de las acciones primordiales del Área de Recurso Humano es el fortalecimiento profesional de los(as) colaboradores(as), lo cual se logra a través de capacitaciones. Invertir en capacitar a nuestro personal contribuye a que las personas puedan tener un mejor desempeño y cuenten con mayores herramientas para brindar un servicio de calidad a los(as) asociados(as).

Por este motivo, en recursos humanos dimos seguimiento al programa desarrollado durante el año anterior y continuamos brindando capacitaciones en temas como: tarjetas de crédito y débito (nueva normativa), E-Learning (uso de Power Point, Excel y Word), políticas corporativas y la Ley 8204 de Prevención de Lavado de Dinero.

Gerencias Regionales se consolidan

Con el afán de mejorar el trabajo de Coopenae en sus 19 sucursales, durante el mes de abril del año 2009 se crearon

Mejorar día con día es la consigna que guía nuestro trabajo

las Gerencias Regionales, que buscaban brindar un mejor servicio a todos(as) los(as) asociados(as). A este proceso se le dio seguimiento durante el año 2010, lo que trajo como resultado un mejor desempeño a nivel regional de la Cooperativa.

En busca de un mejor desempeño día con día

Creemos que evaluar el rendimiento de la Cooperativa nos permite ofrecer cada vez un mejor servicio que se adapte a sus necesidades, por eso, la evaluación del desempeño es fundamental en nuestra Cooperativa.

Esta evaluación la realizamos, durante el año 2010, de manera sistemática en cada una de las sucursales de Coopenae y se llevó a cabo mediante la ejecución de reuniones de seguimiento semanales entre los equipos de trabajo y dos evaluaciones semestrales que permitieron determinar el grado de cumplimiento de las metas planteadas.

Estas evaluaciones son de suma importancia para la Cooperativa, ya que nos permiten identificar oportunamente los aspectos que tenemos que potenciar y las áreas en las que debemos implementar acciones de mejora.

Seleccionamos cuidadosamente a nuestro personal

Seleccionar el personal apropiado para atender las solicitudes de las personas asociadas es una labor fundamental para recursos humanos; razón por la cual, en el año 2010, como lo hacemos todos los años, llevamos a cabo un proceso de reclutamiento y selección cuidadoso que culminó con la contratación de 46 nuevas personas.

Antes de que estas personas llegaran a sus puestos de trabajo pasaron por un proceso que incluyó, no sólo pruebas psicométricas y entrevistas para validar sus conocimientos, sino también un mes de inducción para conocer la cultura Coopenae, lo que nos permite asegurarle a los(as) asociados(as) el trato cordial y personalizado al que están acostumbrados.

Tecnología de la información y comunicación (TIC)

El mercado global actual, cada vez más competitivo, exige a las empresas que desean sobresalir realizar constantes innovaciones en tecnología que les permitan satisfacer de una forma más eficiente las necesidades de sus clientes.

En Coopenae nos hemos caracterizado por ir a la vanguardia en ofrecer soluciones innovadoras y atractivas para mejorar la atención que brindamos. A continuación, presentamos los principales avances realizados durante el 2010.

Sitio alternativo pasó todas las pruebas

Durante el 2010, continuamos perfeccionando nuestro sitio alternativo, un proyecto que se ha venido implementando por fases, dentro de ellas:

FASE I

Esta fase, ejecutada en el 2010, incluyó la comunicación entre oficinas centrales y el sitio alternativo. Parte del objetivo del proyecto es lograr la sincronización de los datos (al día) en

El sitio alternativo es una réplica de la infraestructura tecnológica con que cuenta Coopenae en sus instalaciones centrales. Permite tener un respaldo de todos los servicios e información de la Cooperativa

ambos sitios (principal y sitio alternativo) con la clara intención de brindar continuidad al negocio y no afectar el servicio al cliente.

FASE II

La fase II consistió en simular la activación del sitio alternativo en caso de un evento que afectara la operatividad del centro de cómputo principal, ubicado en las oficinas centrales de la Cooperativa. Se pudo comprobar que, en caso de que esto suceda, los(as) usuarios(as) del sistema podrán continuar laborando y utilizando las aplicaciones y bases de datos ubicadas en el sitio alternativo.

FASE III

En esta etapa se acondicionaron los servidores y servicios restantes que soportan la operatividad de la Cooperativa.

FASE IV

Finalmente, la fase cuatro consistió en la maduración de las fases anteriores en donde se comprobó que todos los servicios en el sitio alternativo funcionaran de la manera esperada.

Las bases de datos que residen en los servidores ubicados en el sitio alternativo ya disponen de datos en producción reales.

En el sitio alternativo se cuenta con las bases de datos y aplicaciones más críticas con que opera la Cooperativa de manera que se pueda cumplir con los compromisos ante las autoridades regulatorias y, de igual forma, brindar el servicio a nuestros(as) asociados(as).

¿Cuándo se activa el sitio alternativo?

El sitio alternativo se activaría en cualquiera de los siguientes eventos:

- Caída del sistema ubicado en oficinas centrales (a partir de una hora y dependiendo del escenario o falla).
- Caída de componentes críticos sin redundancia.
- Emergencia nacional.
- Catástrofe natural.
- Falla de comunicaciones (ICE).

Al cierre del año 2010, se comprobó que el tiempo para la activación del sitio alternativo es de aproximadamente 30 minutos, tiempo en el que se cumple con un protocolo previamente definido.

La expectativa para el primer semestre del 2011 es reducir el tiempo de activación a 10 segundos, para lo cual se está realizando un análisis técnico, pruebas y validaciones con el claro objetivo de que la activación no afecte el servicio, tanto al cliente interno como externo.

Mejora en la infraestructura de comunicación

Dado el incremento en los servicios ofrecidos para satisfacer las necesidades de las personas asociadas, nuestra Cooperativa tuvo que incrementar la capacidad instalada en materia de comunicación entre oficinas centrales y anexos, con el fin de no degradar el servicio oportuno y personalizado que brindamos.

Para alcanzar este objetivo, durante el 2010, fue necesario realizar gestiones con el proveedor de comunicaciones y adquirir dispositivos que permiten una mejor administración en la transmisión de los datos de los servicios que brinda Coopenae.

Aplicaciones en ambiente web

Coopenae continúa con el proceso de migración de aplicaciones (programas) bajo el concepto de computación en la nube (*Cloud Computing*), servicios a través de Internet y una arquitectura orientada a servicios; lo que permite contar con sistemas altamente escalables que reflejan el negocio de la organización, a su vez brinda una forma bien definida de exposición e innovación de servicios, lo cual facilita la interacción entre diferentes sistemas propios o de terceros.

Beneficios de las aplicaciones en ambiente web

1. Desarrollo más ágil: se pueden integrar con mucha mayor facilidad y rapidez con el resto de las aplicaciones y/o módulos, ya sean desarrolladas de manera interna o externa.
2. Proporcionan mayor capacidad de adaptación, recuperación completa de desastres y reducción al mínimo de los tiempos de inactividad.
3. El usuario no necesita instalar ningún tipo de hardware o software.
4. Implementación más rápida y con menos riesgos, con un considerable nivel de personalización o integración.
5. La tecnología de *Cloud Computing* es ideal para el desarrollo de aplicaciones que estén en consonancia con las crecientes necesidades de la Cooperativa.
6. Reducción de costos en los profesionales de TI ya que no requieren invertir mucho tiempo en realizar modificaciones o ejecutando informes.

Las aplicaciones en ambiente representan una ventaja competitiva que nos da la posibilidad de brindar el servicio a los(as) asociados(as) desde cualquier punto donde exista una conexión a Internet. La expectativa es concluir con este proyecto en el primer cuatrimestre del 2012.

Centro de información telefónica se fortalece

Dada la demanda en las llamadas de nuestros(as) asociados(as), quienes ahora pueden tener acceso a diversos servicios por este canal, durante el 2010, se hizo necesario realizar ajustes en la base tecnológica instalada, específicamente en la central telefónica y el software de atención. Estos ajustes están alineados a las mejoras que la Cooperativa ha venido realizando en su infraestructura de comunicación.

Sistemas de información

Mientras el proceso de migración avanza, se continúa con el mejoramiento de las aplicaciones actuales para disminuir los tiempos de ejecución en cada uno de los diferentes módulos y poder cumplir con el cliente interno y externo en una forma más ágil y oportuna, sin afectar la operación y servicio que la Cooperativa brinda.

Además, se han optimizado los procesos críticos para mejorar su rendimiento y se ha buscado que los tiempos de ejecución no compitan con los recursos que se asignan a la operación normal de la Cooperativa y que se puedan correr en cualquier momento, con la clara intención de realizar las aplicaciones a tiempo.

La excelencia es nuestro norte, por eso nos preocupamos por establecer controles para garantizar una buena gestión

El trabajo de la Auditoría Interna nos facilita ejercer nuestro trabajo con transparencia, ética y responsabilidad

Supervisión y control

Porque la transparencia en la gestión garantiza la confianza por parte de las personas asociadas, en Coopenae nos tomamos muy en serio el proceso de fiscalización de nuestro accionar y el control del manejo financiero, de la toma de decisiones y del cumplimiento de las políticas, tanto internas como externas de la Cooperativa.

Nuestro crecimiento se lo debemos a cada persona que ha creído en nosotros y que con su apoyo nos ha hecho cumplir con cada objetivo planteado. Sin embargo, esto no sería posible si no se realizaran controles internos de los procedimientos y políticas corporativas, de los estados financieros y de la rentabilidad de Coopenae.

Esto marca nuestro sentido de excelencia, porque nos preocupamos por el bienestar de la Cooperativa, lo cual tiene un impacto directo en el bienestar de cada miembro de Coopenae.

Auditoría Interna y Externa

AUDITORÍA INTERNA

En la Auditoría Interna, durante el año 2010, nos encargamos de controlar la ejecución de las operaciones de la organización, lo cual nos ha permitido contar con un enfoque sistemático para evaluar y mejorar la eficiencia de los sistemas de administración de riesgos, control y procesos de gobierno.

Durante el 2010, la Auditoría Interna continuó con sus evaluaciones habituales, las cuales se detallan a continuación:

- 1. Evaluación de la funcionalidad y suficiencia del sistema de control interno:** lo que nos permitió evaluar la suficiencia y validez de los sistemas de control interno implementados, que involucran las transacciones relevantes de la Cooperativa, de conformidad con normas de auditoría.
- 2. Evaluación periódica de la razonabilidad de los estados financieros:** se evalúan los rubros más relevantes contenidos en estos estados.
- 3. Evaluación del cumplimiento de las principales disposiciones legales, reglamentaciones y normativa aplicable.**

Los informes finales de auditoría fueron satisfactorios y comprobaron que Coopenae se administra correctamente. Las principales recomendaciones realizadas estaban dirigidas a señalar medidas sanas para fortalecer la gestión administrativa de la Cooperativa.

AUDITORÍA EXTERNA

La Auditoría Externa brinda una opinión independiente acerca de la razonabilidad de los estados financieros de la Cooperativa. Durante el 2010, el despacho Deloitte & Touche fue el encargado de realizar este análisis detallado de los estados financieros de Coopenae y una auditoría externa. Este estudio presenta razonablemente la situación financiera de la Cooperativa.

Los Estados Financieros con corte al 31 de diciembre del año 2010 se encuentran adjuntos a este Informe Anual.

Nuestras políticas de autorregulación van más allá de los límites impuestos por las entidades reguladoras

Unidad de Riesgos

En Coopenae nos consideramos una empresa conservadora a la hora de asumir riesgos, pues somos conscientes de que debemos garantizarle a nuestros(as) asociados(as) que su dinero en la Cooperativa está seguro.

Para lograr este objetivo, en la Unidad de Riesgos nos encargamos de velar porque cada movimiento que se realiza, esté alineado a las políticas internas que hemos definido para guiar nuestra administración.

Durante el año 2010, el trabajo de nuestra Unidad contempló el desarrollo de las siguientes acciones:

INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES

En el 2010 continuamos con el monitoreo, seguimiento y control de los riesgos, previamente identificados, con el fin de evaluar su comportamiento y determinar su posible impacto en la gestión de la Cooperativa.

MECANISMOS DE AUTORREGULACIÓN

Los mecanismos de autorregulación son sistemas de monitoreo, tanto externos como internos, que nos permiten asegurar a los(as) dueños(as) de la Cooperativa un control estricto de la solidez de Coopenae.

En el año 2010, una parte importante de nuestro trabajo se concentró en el monitoreo de los indicadores de riesgos, con el fin de determinar que éstos no sólo se encontraran dentro de los estándares exigidos por la SUGEF, sino también dentro de los límites de autorregulación definidos por la Cooperativa para asegurarnos un crecimiento prudente y ordenado.

Algunos de los indicadores de riesgo que cuentan con una autorregulación son los siguientes:

Indicador	Normativa de las entidades reguladoras	Autorregulación de Coopenae
Suficiencia patrimonial	Mínimo 10%	Mínimo 15%
Liquidez	Mínimo 15% RL ¹	Mínimo 25% RL
Morosidad	Máximo 3%	Máximo 1%
Calificación global	Entre 1 y 1,75	Siempre 1

1.RL: Reserva de Liquidez.

Finalmente, se brindó seguimiento al comportamiento del portafolio de inversiones de la Cooperativa y se analizó el cumplimiento de las políticas, disposiciones e instrumentos de control de riesgos.

Unidad de Cumplimiento

Desde el Unidad de Cumplimiento, monitoreamos las transacciones realizadas en la Cooperativa para garantizar un manejo transparente y confiable de los recursos con los que se cuenta.

En cuanto al tema de monitoreo de transacciones, en el año 2010, con la entrada en vigencia de la Ley 8204 se trabajó en el cambio del sistema de monitoreo. El cambio consiste en que el monitoreo, o revisión de clientes, ahora se debe realizar de acuerdo con las categorías de riesgo de la persona asociada (alto-medio-bajo). El nuevo análisis de riesgo incluye el estudio de 22 parámetros específicos definidos por la normativa.

Con respecto a la actualización de datos, al cierre del 2010, un 60% de nuestra base de datos de asociados(as) estaba actualizada. Es importante señalar que, como parte de la política “Conozca a su cliente”, Coopenae continúa con procesos de actualización de datos.

Finalmente, otra parte importante del trabajo de esta Unidad se concentró en capacitar a las áreas de servicio al cliente de la Cooperativa en temas como prevención de Legitimación de Capitales (en la cual se contó con la colaboración del Instituto Costarricense sobre Drogas), entre otros. El objetivo primordial de estas capacitaciones era transmitir a los(as) colaboradores(as) conocimientos en los aspectos generales de la Ley 8204, la ley 8719, su reglamento y normativa, y los requisitos básicos del modelo preventivo para los sujetos obligados en la legislación antilavado costarricense.

Gobierno corporativo

El gobierno corporativo es un conjunto de políticas, normas y órganos internos mediante los cuales se dirige y controla la

gestión de Coopenae. Comprende las relaciones entre los(as) asociados(as), el Consejo de Administración, ejecutivos, los comités de apoyo, las unidades de control, la gerencia y las auditorías interna y externa.

Desde el año 2009, Coopenae, con el fin de cumplir con estas mejores prácticas de buen gobierno, emitió un Código de Gobierno Corporativo, el cual establece las políticas de Gobierno y las relaciones con los diferentes actores alrededor de la Cooperativa.

Como parte del Gobierno Corporativo, el Consejo de Administración ha constituido los Comités de Apoyo para una efectiva gestión, los cuales garantizan la aplicación de esas normas mínimas de gobierno.

Algunas de las acciones ejecutadas por los Comités de Apoyo son:

Comité de auditoría

- Revisión periódica de la información financiera.
- Seguimiento al plan de trabajo e informe de la auditoría interna.

Conformado por:

Grace Badilla López, coordinadora

Mario Coronado Barboza

Álvaro Araya Palma

Adrián Álvarez García

Comité de cumplimiento

- Evaluación del sistema de alertas tempranas.
- Elaboración de la política de evaluación.
- Revisión de las operaciones inusuales.

Conformado por:

José Eduardo Alvarado Campos, coordinador



Rosa Pichardo Reyes
1 mes de ser asociada

Luisa María Chinchilla Vargas
William Bolaños Smith
Adrián Álvarez García
Johnny Gutiérrez Soto
Seidy Hidalgo Valverde
Claudio Bolaños Soto
Carlos Ramírez Zamora
Milton Morales Sancho

Comité de riesgo

- Seguimiento y control de los indicadores financieros y de riesgo que pueden afectar la situación económica de la Cooperativa.
- Monitoreo del comportamiento de las carteras de inversión y crédito.
- Comprobación del cumplimiento de las normativas y políticas externas e internas.

El gobierno corporativo es un ente creado para contribuir al cumplimiento de los objetivos corporativos

Conformado por:
 María Rosa Barquero Rodríguez, coordinadora
 José Eduardo Alvarado Campos
 Julio Madrigal Leandro
 Adrián Álvarez García
 Elvin Mora Arias

Comité de tecnología de información

- Aprobación del perfil tecnológico en cumplimiento con los lineamientos para la aplicación del Reglamento sobre la Gestión de la Tecnología de Información emitido por SUGEF.

Conformado por:
 Guido Bermúdez Piedra, coordinador
 José Eduardo Alvarado Campos
 Adrián Álvarez García
 Milton Morales Sancho
 Evelyn Morales Vega
 Elvin Mora Arias

Control gerencial

En las organizaciones es de suma importancia que haya un ente encargado de dar seguimiento a las oportunidades de mejora detectadas por otros órganos a nivel interno y externo. Por este motivo, Coopenae cuenta con un área de control gerencial, que vela porque esto se cumpla.

Entre las acciones ejecutadas durante el 2010 se encuentran:

- Seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, Externa y SUGEF.
- Actualización de políticas, procedimientos y reglamentos internos.
- Seguimiento al sistema de información gerencial.

- Envío de información crediticia, financiera y contable, mensualmente, a la SUGEF.
- Seguimiento a la aplicación de la normativa emitida por la SUGEF, el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y el Banco Central.
- Autoevaluación de la gestión de la Cooperativa basada en el Acuerdo SUGEF 24-00.

Coopenae Seguros

En nuestra búsqueda por ofrecerle a las personas asociadas nuevos servicios que sirvan para mejorar su calidad de vida, desde el año 2008 brindamos la posibilidad de que nuestros(as) asociados(as) puedan adquirir un seguro a través de Coopenae Sociedad Agencia de Seguros S.A., entidad que se dedica exclusivamente a la intermediación de seguros, cuyo capital pertenece en un 100% a nuestra Cooperativa.

Esta empresa está debidamente autorizada y regulada por la Superintendencia General de Seguros y las disposiciones contractuales y reglamentarias del Instituto Nacional de Seguros.

Coopenae Seguros responde a la necesidad de innovar constantemente y de adaptarse a las nuevas tendencias del mercado que han venido caracterizando la economía costarricense, particularmente con la entrada en vigor del Tratado de Libre Comercio que nuestro país firmó con Estados Unidos.

De esta manera, durante el 2010 se ejecutaron una serie de acciones que han contribuido al desarrollo de esta línea de servicios, que ofrece seguros que se adaptan a las necesidades de los(as) asociados(as) y que se ajustan a sus presupuestos.

Los resultados de la fiscalización por parte del INS demuestran que Coopenae Seguros mantiene excelentes prácticas de administración, así como de gestión técnica y comercial de los seguros

Algunas de estas acciones son:

Área administrativa:

1. La Junta Directiva, compuesta por tres miembros del Consejo de Administración de Coopenae, el señor Subgerente y la Auditora Interna de nuestra Cooperativa; sesionó puntualmente una vez al mes, a fin de conocer todos los aspectos relacionados con la gestión de la empresa, como lo son: análisis de la información financiera, ejecución de presupuesto, cumplimiento del Plan Anual de Ventas y conocimiento de la normativa y comunicados emitidos por la Superintendencia General de Seguros y del INS.
2. Se definió y aprobó, por parte de la Junta Directiva de la Sociedad Agencia de Seguros, el Código de Gobierno Corporativo, el cual es un requisito establecido por la Superintendencia General de Seguros.
3. En marzo de 2010, acorde con lo regulado por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), se presentó a consideración de ese órgano fiscalizador, el primer Informe de Gobierno Corporativo, el cual fue debidamente aprobado por la Junta Directiva y publicado en el sitio Web de la Sociedad Agencia de Seguros, en la siguiente dirección electrónica: www.coopenaeseguros.com.
4. Se publicaron en dicha página, los estados financieros trimestrales del año 2010, correspondientes a los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre.
5. En el mes de setiembre de 2010, se contrataron los servicios de la Auditoría Externa de la empresa, ello en atención a lo establecido por parte de la Superintendencia General de Seguros para todos los entes participantes del mercado de seguros del país.
En razón de que la Dirección General de la Tributación Directa del país modificó el periodo de cierre fiscal a todos los intermediarios de seguros del país, constituidos como Sociedades Agencias o Corredurías de Seguros y lo estableció al 31 de diciembre de cada año, la Auditoría Externa contratada inició labores a partir del mes de enero de 2011.
6. Se redefinieron los procesos administrativos para ajustarlos a los requerimientos de administración de seguros establecidos por parte del INS; ello acorde con los ajustes que en materia de productos, tarifas, procedimientos y normativa ha tenido que realizar el INS como parte de los requisitos que le ha establecido la Superintendencia General de Seguros.
7. Se atendió y realizó un proceso de fiscalización técnica de operaciones por parte del Instituto Nacional de Seguros (INS); proceso que es practicado a todas las Sociedades Agencias que mantienen contratos de intermediación con esa entidad aseguradora.
El informe reveló que nuestra empresa cumple a cabalidad con todos los requisitos legales de operación, normas técnicas de seguros y todo aquello atinente a las obligaciones obrero patronales y de garantías contractuales establecidas por el propio INS.
8. Se brindó la información financiera mensual y trimestral que solicita la SUGESE como parte de sus procesos de fiscalización de operaciones a todos los entes participantes del mercado de seguros.
9. En el 2010, se volvieron a revisar los procesos de comercialización de seguros, acorde con los requisitos en el Reglamento para la Comercialización de Productos y Servicios de Seguros del INS, emitido a finales del año 2009.
10. Se diseñó el manual de la organización, el cual contempla: funciones, responsabilidades y procedimientos administrativos de Coopenae Sociedad Agencia de Seguros S.A.

Cumplimos con las normas y procedimientos que nos permiten brindar un servicio de alto nivel, que contribuya a la seguridad de quienes confían en nosotros

11. Se continuó trabajando en la consolidación del equipo de trabajo de nuestra empresa, el cual hoy día se ajusta en cantidad y especialización de acuerdo con las necesidades de operación, las demandas del mercado y los resultados financieros. El equipo actual tiene amplios conocimientos y experiencia en administración de seguros.
12. Para el mes de diciembre de 2010, la Sociedad Agencia de Seguros trasladó sus oficinas al nuevo edificio que se ubica frente a la salida del parqueo de las oficinas centrales de Coopenae. Las nuevas oficinas brindan un ambiente de mayor comodidad para la atención de nuestros(as) clientes(as) y propicia, a la vez, un mejor ambiente de trabajo.

Comercialización:

1. En el 2010, Coopenae Sociedad Agencia de Seguros S.A. logró colocar en venta de seguros la suma de ₡1.343,6 millones de colones (\$2.6 millones), con un crecimiento anual del orden del 35% en relación con el año 2009.

Ese monto superó en un 12% la meta de ventas establecida por el Instituto Nacional de Seguros para nuestra empresa.

El siguiente gráfico, muestra las principales líneas de seguros en donde se concentraron los esfuerzos de



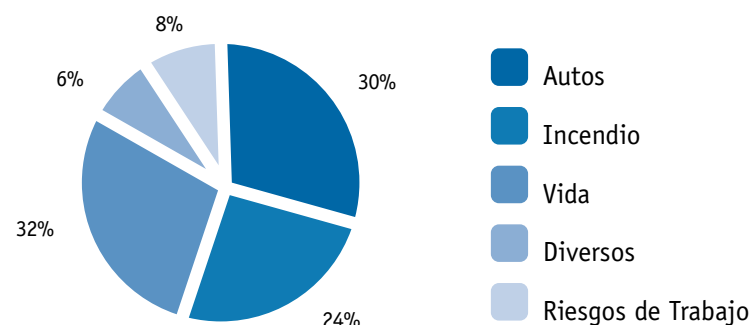
Sandra Zamora Zúñiga
15 años de ser asociada

Nuestra rentabilidad financiera es la garantía de que somos una empresa sólida con gran trayectoria y un gran respaldo para nuestros(as) asociados(as)

comercialización realizados por la Sociedad Agencia. El resultado responde a la ejecución de la estrategia de comercialización de seguros, implícita en el Plan Anual de Ventas aprobado por la Junta Directiva y el Instituto Nacional de Seguros para el año 2010.

Coopenae Sociedad Agencia de Seguros S.A.

Distribución Primas por Línea de Seguro
Al 31 de diciembre de 2010



Al respecto, es importante mencionar que nuestro mercado meta lo constituyen, principalmente, empresas u organizaciones de la economía social del país, sin que ello deje de lado a personas o empresas que deseen contratar sus seguros a través de nuestra oferta de servicios.

2. Los canales de distribución para la colocación y venta de productos del INS, lo constituyen 12 agentes de seguros, quienes se encuentran debidamente acreditados ante la SUGESE y dicha entidad aseguradora.

Área financiera:

1. Los ingresos operativos y financieros totales del periodo comprendido entre octubre de 2009 y diciembre de 2010, ascendieron a la suma de ¢262.460.393,43 (\$516.000 mil).
2. En ese mismo periodo, los estados financieros registraron las siguientes cifras:
 - Activo Total ¢204.368.262,19 (\$402 mil).
 - Pasivo ¢115.515.013,96 (\$227 mil).
 - Capital ¢88.853.248,2 (\$174 mil).
 - Utilidades antes de impuestos ¢32.196.349,37 (\$63 mil).
 - Pago impuesto sobre la renta del periodo ¢9.658.905,16 (\$19 mil).
3. Para el periodo enero-diciembre de 2010, la empresa registró un superávit en su presupuesto de gastos de ¢2.850.507,75 (\$5,6 mil).

Alianzas con cooperativas

Uno de los principios del movimiento cooperativo es la “Cooperación entre cooperativas”. En este sentido, Coopenae se ha preocupado por hacer honor a este principio ayudando a empresas hermanas a crecer y brindar una mayor variedad de servicios para sus asociados(as).

Sistema de Representadas (SINRE)

En el 2010 se logró concretar la alianza con 16 cooperativas que son representadas por Coopenae ante el SINPE para que

Creemos en las alianzas e impulsamos el desarrollo de las cooperativas hermanas

puedan realizar pagos de servicios públicos, pago de salario de empleados públicos y que puedan brindar acceso a sus asociados(as) a una página transaccional propia. Entre ellas: Coopebanpo, Coopeacosta y Coopeamistad y muy pronto Credcoop, Coopesanmarcos y Coopecaja.

Marca compartida

Otro de los beneficios que brindamos a las Cooperativas a las que apoyamos, es la posibilidad de optar por el servicio de tarjetas de débito, ya que Coopenae sirve de enlace con Visa para que las empresas hermanas ofrezcan esta opción a sus clientes.

Resultados de la planificación estratégica Coopenae

Logros del periodo estratégico 2006-2010

Para este periodo estratégico es importante destacar como uno de los logros más significativos el establecimiento de la figura de delegado(a) como un actor relevante en la gestión organizacional, aspecto que se reflejó en el nombramiento de delegados(as) por cuatro años, lo que coincide con el periodo de planificación estratégica.

El fortalecimiento de la dirigencia cooperativa inicia con el fortalecimiento de la figura del delegado(a) y, en este sentido, se realizó un trabajo de visitas a las diferentes zonas del país para profundizar las relaciones con estas personas.

Por otra parte, en cuanto a la relación del asociado(a) en su condición de cliente, se logró alcanzar un nivel muy satisfactorio en el "Indicador de Promotores Netos". Este indicador,

desarrollado por Fred Reicheld, sugiere que hay tres tipos de conductas del consumidor ante el producto:

4. La primer conducta es la del detractor, que es aquel que no comprará otra vez y, además, hará lo posible por evitar que otros consuman el producto, como consecuencia de su mala experiencia de consumo.
5. El segundo tipo es el pasivo, quien no tiene una inclinación directa a la recompra pero tampoco se niega a volver a consumir. Su conducta es neutra y no habla ni bien ni mal del producto o servicio.
6. Finalmente, el tercer tipo de consumidor es el "promotor", el cual tuvo una experiencia de consumo tan satisfactoria que realiza cuatro conductas que benefician a la organización: vuelve a comprar, nos recomienda, da referencia de clientes potenciales y da realimentación para mejorar.

Para este periodo estratégico, la meta de Coopenae era alcanzar un 80% en este indicador y, al final del periodo, las mediciones arrojaron datos del 84%.

Esto se refleja, por ejemplo, en el crecimiento de la base asociativa. Del 2006 al 2010, pasamos de 47.000 asociados(as) a casi 70.000, lo que significa un incremento cercano al 48%. Adicionalmente, el crecimiento en el excedente neto fue superior al 90%.

Dentro de las acciones más relevantes que contribuyeron a este resultado se pueden mencionar:

1. Oferta de nuevos productos y servicios: productos asistenciales como ProDental, Coopenae Virtual, servicios a través del SINPE y seguros por medio de la comercializadora.
2. Implementación de la filosofía de Business Relationships Management (BRM) que permite administrar en forma efectiva y segura la información de asociados(as).

3. Implementación de una plataforma de atención telefónica centralizada.
4. Apertura de tres nuevas sucursales y regionalización en la estructura de la Gerencia de Mercadeo.
5. Generación de nuevos ingresos por la oferta de servicios que se genera a través de las plataformas tecnológicas.

En cuanto a colaboradores(as), un hecho relevante de este periodo fue el crecimiento aproximado de un 53% en el personal, pasando de 219 colaboradores(as) en el 2006 a casi 350 a finales del 2010. Los indicadores resultados del XQ reflejan niveles de compromiso y motivación elevados. Por ejemplo, el 94% de los(as) colaboradores(as) mencionan sentirse muy orgullosos de trabajar en Coopenae.

Algunas de las acciones realizadas en el periodo fueron las siguientes:

- Capacitación al 100% del personal en Los 7 hábitos de las personas altamente efectivas y las 4 Disciplinas de la Ejecución.
- Capacitación en la filosofía BRM .
- Formación y coaching a los niveles de liderazgo en efectividad, ejecución, estilos y motivos.
- Cambio en el enfoque del Área de Recurso Humano hacia un modelo de consultor interno.

En relación con otros grupos de interés, es pertinente destacar el apoyo de Coopenae al deporte por medio del patrocinio de equipos de atletismo, ciclismo, baloncesto y fútbol; además, el apoyo al Programa de Olimpiadas Especiales.

De cara al Sector Financiero y Cooperativo, Coopenae participó en la creación de la Sociedad Cooperativa de Liquidez y consolidó su participación activa en entes del sector cooperativo

y de la economía social, con presencia de sus personeros en Juntas Directivas en el Banco Popular y en la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Costa Rica, por ejemplo.

En cuanto a indicadores financieros, se logró un sólido crecimiento en todos los factores clave que, en muchos casos, duplicó el monto del 2006. Por ejemplo: el capital social se duplicó, el patrimonio creció 1,8 veces y la cartera de crédito neta y el activo total crecieron 1,3 veces.

Estos resultados nos demuestran que aunque la ruta trazada pueda parecer llena de obstáculos, si nos mantenemos firmes en nuestros valores, tendremos la capacidad de sortear esas dificultades y seguir el rumbo que nos llevará al norte deseado.

Planificación 2011-2014

El año 2011, además de traer consigo la celebración de nuestro 45 aniversario, marca el inicio de nuestro nuevo plan estratégico para el periodo 2011- 2014, el cual tiene como norte estratégico alcanzar la grandeza organizacional.

La grandeza organizacional es una meta que se alcanza con la ejecución de cuatro criterios de grandeza:

1. Desempeño superior sostenido tanto a nivel financiero como operativo: que implica, a nivel financiero, tener buenos resultados e indicadores de negocio y, a nivel operativo, mayor velocidad en tiempos de respuesta y calidad de los procesos a mediano y largo plazo.
2. Clientes leales: que son los que utilizan varias veces los servicios, nos recomiendan, nos dan referencias y nos retroalimentan para mejorar.
3. Cultura ganadora: promover el desarrollo integral de nuestra gente para que su crecimiento personal y profesional

se convierta en un ganar-ganar para los(as) asociados(as), la Cooperativa y para ellos(as) mismos(as).

4. Contribución distintiva: que implica realizar acciones que dejen huella en la sociedad.

Luego de analizar el trabajo que hemos venido realizando, definimos que para alcanzar la grandeza que buscamos tenemos que lograr un crecimiento sano, lo que implica continuar consolidando y fortaleciendo nuestra estrategia.

Para guiar este trabajo y lograr el reto de diferenciarnos de nuestros competidores, en Coopenae apostamos a la gestión por valores, con un énfasis especial en el valor de la confianza como un impulsor de la lealtad del cliente, la velocidad en los procesos y la reducción de costos. Confianza Coopenae apuesta a la como eje transversal de su estrategia empresarial.

Para hacer que este valor fluya por las venas de la organización y con el firme propósito de corresponder a la confianza depositada por nuestros(as) asociados(as), durante el periodo estratégico desplegaremos las acciones pertinentes para que nuestro recurso humano profundice en la aplicación del valor confianza en nuestros sistemas e interacciones con las personas asociadas.

En Coopenae creemos que la confianza es un factor clave en los negocios y, como lo menciona Stephen M. R. Covey, estamos seguros de que “la habilidad para establecer, crecer, extender y reestablecer la confianza en todos – clientes-asociados, inversionistas y colaboradores- es la competencia clave de liderazgo en la nueva economía global”, por eso apostamos por ella.

Agradecimiento

Este informe de labores del periodo 2009-2010, es una muestra del empeño y dedicación que cada uno(a) de nuestros(as) colaboradores(as) pone en el ejercicio de sus labores en Coopenae. Gracias a cada persona que forma parte de nuestro equipo de trabajo, es que podemos brindar un servicio de calidad que le aporte a cada familia asociada grandes beneficios para su desarrollo integral.

Esto nos lleva a mencionar a cada una y cada uno de los(as) asociados(as), con quienes compartimos nuestros logros y metas alcanzadas. Porque es gracias a que esta familia cada vez está más consolidada, que hoy somos una Cooperativa caracterizada por su calidez y su transparencia; porque sabemos que se merecen lo mejor y sentimos la responsabilidad de hacer bien las cosas para ganarnos día a día su confianza y así seguir creciendo juntos.

Dios nos ha permitido llegar a donde estamos y esperamos cumplir 45 años de solidez y trayectoria, porque tenemos grandes objetivos, una gran visión a futuro y en especial, un pilar de humanidad que nos hace servir por naturaleza.

Porque nos debemos a cada persona que forma parte de esta Cooperativa, hoy agradecemos a todos y todas.

¡Muchas gracias por permitirnos seguir soñando en grande!

Consejo de Administración

De pie de izquierda a derecha:
Mario Coronado Barboza,
Secretario
Guido Bermúdez Piedra,
Presidente
Sergio Astorga Espinoza,
Vicepresidente
Julio César Madrigal Leandro,
Director

Sentadas de izquierda a derecha:
María Rosa Barquero Rodríguez,
Directora
Grace Cristina Badilla López,
Directora
Luisa María Chinchilla Vargas,
Directora





José Eduardo Alvarado Campos
Gerente General

Comité Técnico

Sentados de izquierda a derecha:

José Eduardo Alvarado Campos,
Gerente General

Seidy Hidalgo Valverde,
Gerente de Crédito

Adrián Álvarez García,
Subgerente General

De pie de izquierda a derecha:

Claudio Bolaños Soto,
Gerente de Recursos Humanos

Johnny Gutiérrez Soto,
Gerente Financiero
Administrativo

Carlos Ramírez Zamora,
Gerente de Mercadeo

Milton Morales Sancho,
Gerente de TI





Estados Financieros Auditados

Fotografía:
Rodrigo Salazar Campos
30 años de ser asociado



Deloitte & Touche, S.A.
Barrio Dent, San Pedro
3667-1000 San José
Costa Rica
Tel: (506) 2246 5000
Fax: (506) 2246 5100
www.deloitte.com

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A la Superintendencia General de Entidades Financieras y al
Consejo de Administración de la Cooperativa Nacional de
Educadores, R.L.

Hemos auditado los estados financieros consolidados adjuntos de la Cooperativa Nacional de Educadores, R.L., ("la Cooperativa"), los cuales comprenden los balances generales consolidados al 31 de diciembre de 2010 y 2009, y los estados de resultados consolidados, de cambios en el patrimonio consolidados netos y de flujos de efectivo consolidados para los años que terminaron en esas fechas, así como un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias dispuestas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), que se describen en la Nota 1.2, y por el control interno que la Administración determine necesario para permitir la preparación de estados financieros consolidados que estén libres de errores materiales, tanto por fraude como por error.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados basada en nuestras auditorías. Realizamos nuestras auditorías de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría. Estas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos y que planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una razonable seguridad de que los estados financieros están libres de errores significativos.

Una auditoría comprende la ejecución de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo su evaluación del riesgo de error significativo, ya sea causado por fraude o por error. Al realizar estas evaluaciones de riesgo, el auditor considera los controles internos de la Cooperativa que sean relevantes a la preparación y presentación razonable de los estados financieros, a fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad de los controles internos de la Cooperativa. Una auditoría incluye también la evaluación de lo apropiado de las políticas contables utilizadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.



Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la posición financiera consolidada de la Cooperativa Nacional de Educadores, R.L. al 31 de diciembre de 2010 y 2009, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo consolidados para los años que terminaron en esas fechas, de conformidad con las disposiciones reglamentarias, normas de divulgación y normativa contable emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y por la Superintendencia General de Entidades Financieras que se detallan en la Nota 1.2.

Regulaciones del Sistema Financiero

La Cooperativa Nacional de Educadores, R.L. está regulada por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). Los estados financieros consolidados adjuntos han sido preparados de conformidad con los formatos, normas de divulgación y regulaciones emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y por la SUGEF.

Asuntos que no afectan la Opinión

Como se indica en la Nota 2 a los estados financieros, la Cooperativa realiza transacciones significativas con entidades relacionadas.

Lic. Jose A. Zúñiga Taborda - C.P.A. No.1491
Póliza No. R-1153
Vence: 30 de setiembre de 2011
Cancelado Timbre de €1.000, Ley No.6663

16 de febrero de 2011



COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.**BALANCES GENERALES CONSOLIDADOS
31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009**

(Expresados en Colones Costarricenses sin Céntimos)

	Notas	2010	2009
ACTIVOS			
Disponibilidades	5.1	<u>₡ 6.699.066.397</u>	<u>₡ 6.140.855.275</u>
Efectivo		1.943.866.732	1.320.390.195
Banco Central de Costa Rica		1.717.481.377	2.686.335.907
Entidades financieras del país		2.471.479.382	2.134.129.173
Otras disponibilidades		<u>566.238.906</u>	
Inversiones en instrumentos financieros	1.3.2, 5.2	<u>96.271.901.768</u>	<u>62.749.704.904</u>
Disponibles para la venta		95.143.573.536	61.980.803.928
Productos por cobrar		<u>1.128.328.232</u>	<u>768.900.976</u>
Cartera de créditos	1.3.3, 5.3	<u>191.828.934.955</u>	<u>178.901.498.331</u>
Créditos vigentes		186.177.986.043	171.156.175.999
Créditos vencidos		8.352.904.098	10.570.469.819
Créditos en cobro judicial		186.323.009	1.312.888
Cuentas por cobrar asociadas a cartera de créditos		6.091.561	6.280.370
Productos por cobrar y otras		693.872.384	796.163.203
(Estimación por deterioro)	5.3.2	<u>(3.588.242.140)</u>	<u>(3.628.903.948)</u>
Cuentas y comisiones por cobrar	1.3.4, 5.4	<u>655.523.453</u>	<u>854.426.503</u>
Comisiones por cobrar		13.302.832	13.489.540
Otras cuentas por cobrar		703.170.598	902.155.151
(Estimación por deterioro)	5.4	<u>(60.949.977)</u>	<u>(61.218.188)</u>
Bienes realizables	1.3.5	<u>210.280.485</u>	<u>248.994.973</u>
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		551.104.772	452.893.858
(Estimación por deterioro y por disposición legal)		<u>(340.824.287)</u>	<u>(203.898.885)</u>
Participación en el capital de otras empresas (neto)	5.5		
Inmuebles, mobiliario y equipo - neto	1.3.6, 5.6	<u>6.710.153.644</u>	<u>6.292.904.662</u>
Otros activos	1.3.8, 5.7	<u>2.404.029.798</u>	<u>1.751.504.431</u>
Cargos diferidos		649.025.024	562.158.833
Activos intangibles		794.462.530	524.865.896
Otros activos		<u>960.542.244</u>	<u>664.990.369</u>
TOTAL DE ACTIVOS		<u>₡304.779.890.500</u>	<u>₡256.940.399.746</u>

(Continúa)

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.**BALANCES GENERALES CONSOLIDADOS
31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009**

(Expresados en Colones Costarricenses sin Céntimos)

	Notas	2010	2009
PASIVOS Y PATRIMONIO			
PASIVOS			
Obligaciones con el público	5.8	<u>₡160.790.212.514</u>	<u>₡129.104.468.977</u>
A la vista		8.364.186.730	6.296.605.422
A plazo		149.610.480.209	120.333.894.878
Cargos financieros por pagar		<u>2.815.545.575</u>	<u>2.473.968.677</u>
Obligaciones con entidades	5.9	<u>80.128.402.420</u>	<u>75.711.942.984</u>
A la vista		41.986.174	28.673.922
A plazo		76.659.521.706	72.645.481.400
Otras obligaciones con entidades		3.076.081.088	2.652.887.719
Cargos financieros por pagar		<u>350.813.452</u>	<u>384.899.943</u>
Cuentas por pagar y provisiones	5.10	<u>7.964.967.480</u>	<u>6.579.191.110</u>
Provisiones		1.357.798.374	1.587.031.016
Otras cuentas por pagar diversas		<u>6.607.169.106</u>	<u>4.916.502.700</u>
Otros pasivos		<u>318.947.939</u>	<u>564.902.965</u>
Ingresos diferidos		214.598.908	237.798.611
(Estimación por deterioro de créditos contingentes)		2.867.444	2.867.444
Otros pasivos		<u>101.481.587</u>	<u>324.236.910</u>
Obligaciones subordinadas		<u>1.017.342.372</u>	<u>1.119.142.772</u>
Obligaciones subordinadas	5.11	<u>1.015.700.000</u>	<u>1.117.340.000</u>
Cargos financieros por pagar		<u>1.642.372</u>	<u>1.802.772</u>
TOTAL DE PASIVOS		<u>250.219.872.725</u>	<u>213.003.991.414</u>
PATRIMONIO			
Capital social	5.13	<u>40.431.752.194</u>	<u>31.830.516.078</u>
Capital pagado		<u>40.431.752.194</u>	<u>31.830.516.078</u>
Ajustes al patrimonio		<u>593.943.100</u>	<u>1.212.134.012</u>
Superávit por revaluación de inmueble, mobiliario y equipo	1.3.6, 5.6	1.064.173.252	1.064.173.252
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta	1.3.2, 5.2	<u>(470.230.152)</u>	<u>147.960.760</u>
Reservas patrimoniales	1.3.14, 1.3.16, 5.12	<u>10.590.989.161</u>	<u>8.543.556.551</u>
Resultados acumulados		<u>2.943.333.320</u>	<u>2.350.201.691</u>
TOTAL DEL PATRIMONIO		<u>54.560.017.775</u>	<u>43.936.408.332</u>
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		<u>₡304.779.890.500</u>	<u>₡256.940.399.746</u>

(Continúa)

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.

BALANCES GENERALES CONSOLIDADOS
31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009

(Expresados en Colones Costarricenses sin Céntimos)

	Notas	2010	2009
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	6.4	<u>₡ 3.479.836.436</u>	<u>₡ 4.402.895.030</u>
CUENTAS DE ORDEN POR CUENTA PROPIA DEUDORES	6.4	<u>₡ 396.794.774.302</u>	<u>₡ 361.487.240.068</u>
CUENTAS DE ORDEN POR CUENTA DE TERCEROS DEUDORES	6.2	<u>₡ 978.800.000</u>	<u>₡ 66.000.000</u>

(Concluye)

Las notas adjuntas son parte integral de estos estados financieros consolidados.

Lic. Jose Eduardo Alvarado Campos
Gerente General

Licda. Yerlen Molina Sibaja
Contadora General

Licda. Evelyn Morales Vega
Auditora InternaTimbre de Ley No.6614 adherido
y cancelado en el original

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.

ESTADOS DE RESULTADOS CONSOLIDADOS
AÑOS QUE TERMINARON EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009

(Expresados en Colones Costarricenses sin Céntimos)

	Notas	2010	2009
INGRESOS FINANCIEROS			
Por disponibilidades	5.14	₡ 10.003.630	₡ 9.670.235
Por inversiones en instrumentos financieros	5.15	4.722.317.160	4.062.292.372
Por cartera de crédito	5.16	35.789.879.897	33.832.235.692
Por ganancia por diferencias de cambio y UD	5.17	4.811.882.207	2.093.600.316
Por ganancias instrumentos financieros disponibles para la venta		250.787.020	171.425.300
Por otros ingresos financieros	5.19	<u>1.118.477.924</u>	<u>760.882.184</u>
Total ingresos financieros	1.3.12	<u>46.703.347.838</u>	<u>40.930.106.099</u>
GASTOS FINANCIEROS			
Por obligaciones con el público	5.21	16.737.076.404	14.777.584.731
Por obligaciones con entidades financieras	5.22	8.789.191.784	10.544.637.115
Por obligaciones subordinadas, convertibles y preferentes		43.064.563	58.665.614
Por pérdidas por instrumentos financieros disponibles para la venta		85.219.880	82.425.268
Por pérdidas por diferencias de cambio y UD	5.18	4.592.795.402	2.033.206.217
Otros gastos financieros	5.23	<u>439.629.537</u>	<u>307.780.483</u>
Total gastos financieros	1.3.12	<u>30.686.977.570</u>	<u>27.804.299.428</u>
Por estimación de deterioro de activos	5.3.2	(2.799.816.181)	(2.956.504.494)
Por recuperación de activos y disminución de estimación y provisiones		<u>571.302.084</u>	<u>240.760.364</u>
RESULTADO FINANCIERO		<u>13.787.856.171</u>	<u>10.410.062.541</u>
OTROS INGRESOS DE OPERACIÓN			
Por comisiones por servicios		820.078.366	608.367.775
Por bienes realizables		4.781.587	3.211.295
Por cambio y arbitraje de divisas		128.688.783	65.351.582
Por otros ingresos operativos	5.20	<u>1.182.457.901</u>	<u>1.679.097.897</u>
Total de otros ingresos de operación		<u>2.136.006.637</u>	<u>2.356.028.551</u>
OTROS GASTOS DE OPERACIÓN			
Por comisiones por servicios		(547.714.156)	(397.935.727)
Por bienes realizables		(13.262.253)	(14.991.464)

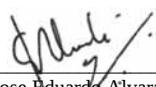
(Continúa)

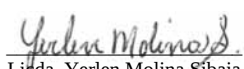
COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.**ESTADOS DE RESULTADOS CONSOLIDADOS
AÑOS QUE TERMINARON EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009**
(Expresados en Colones Costarricenses sin Céntimos)

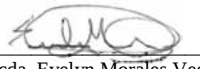
	Notas	2010	2009
Por pérdida por participaciones de capital en otras empresas	5.5		¢ (67.500.000)
Por provisiones		¢ (247.617.710)	(168.513.493)
Por cambio y arbitraje de divisas		(87.600.308)	(26.031.542)
Por otros gastos operativos		<u>(4.672.670)</u>	<u>(5.668.095)</u>
Total otros gastos de operación		<u>(900.867.097)</u>	<u>(680.640.321)</u>
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		<u>15.022.995.711</u>	<u>12.085.450.771</u>
GASTOS ADMINISTRATIVOS			
Por otros gastos de personal	5.24	4.824.848.134	4.056.492.506
Por otros gastos de administración	5.25	<u>4.481.036.045</u>	<u>3.469.340.534</u>
Total gastos administrativos		<u>9.305.884.179</u>	<u>7.525.833.040</u>
RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD		5.717.111.532	4.559.617.731
Participaciones sobre la utilidad	5.27	(256.835.368)	(205.078.680)
Impuesto sobre la renta	5.26	<u>(9.658.905)</u>	<u>(2.313.701)</u>
RESULTADO DEL PERÍODO		<u>¢ 5.450.617.259</u>	<u>¢ 4.352.225.348</u>

(Concluye)

Las notas adjuntas son parte integral de estos estados financieros consolidados.


 Lic. Jose Eduardo Alvarado Campos
 Gerente General


 Licda. Yerlen Molina Sibaja
 Contadora General


 Licda. Evelyn Morales Vega
 Auditora Interna

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.
ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADOS NETO
POR LOS AÑOS QUE TERMINARON EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009
 (Expresados en Colones Costarricenses sin Céntimos)

	Notas	Capital Social	Aportes Patrimoniales No Capitalizados	Ajustes al Patrimonio	Reservas Patrimoniales	Resultados Acumulados	Total
SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008		¢ 23.121.423.876	¢ 209.760	¢ 483.437.490	¢ 7.171.653.825	¢ 2.489.964.114	¢ 33.266.689.065
Ajuste por valuación inversiones en valores disponibles para la venta, neto del impuesto sobre la renta	1.3.2, 5.2			728.696.522			728.696.522
Resultado período						4.352.225.348	4.352.225.348
Distribución de excedentes del año 2008						(2.489.964.114)	(2.489.964.114)
Aportes de capital netos de retiros		8.709.092.202					8.709.092.202
Reservas legales y otras reservas estatutarias	1.3.16				2.002.023.657	(2.002.023.657)	
Otros			(209.760)				(209.760)
Aplicación de reservas					(630.120.931)		(630.120.931)
SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009		31.830.516.078		1.212.134.012	8.543.556.551	2.350.201.691	43.936.408.332
Ajuste por valuación inversiones en valores disponibles para la venta, neto del impuesto sobre la renta	1.3.2, 5.2			(618.190.912)			(618.190.912)
Resultado período						5.450.617.259	5.450.617.259
Distribución de excedentes del año 2009						(2.350.201.691)	(2.350.201.691)
Aportes de capital netos de retiros		8.601.236.116					8.601.236.116
Reservas legales y otras reservas estatutarias					2.507.283.939	(2.507.283.939)	
Aplicación de reservas					(459.851.329)		(459.851.329)
SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010		¢ 40.431.752.194	¢	¢ 593.943.100	¢ 10.590.989.161	¢ 2.943.333.320	¢ 54.560.017.775

Las notas adjuntas son parte integral de estos estados financieros consolidados.


 Lic. Jose Eduardo Alvarado Campos
 Gerente General


 Licda. Yerlen Molina Sibaja
 Contadora General


 Licda. Evelyn Morales Vega
 Auditora Interna

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.**ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS
AÑOS QUE TERMINARON EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009**
(Expresados en Colones Costarricenses sin Céntimos)

	Notas	2010	2009
FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:			
Resultados del período		¢ 5.450.617.259	¢ 4.352.225.348
Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos:			
Ganancia o pérdida por diferencias de cambio y UD, netas		(324.951.584)	(49.382.284)
Ganancia o pérdida por venta y retiro de activos		26.727.023	4.461.669
Pérdidas por estimación por deterioro cartera de créditos	5.3.2	2.799.816.181	2.956.504.494
Pérdidas por estimación por deterioro de inversión en el capital de otras empresas	5.5		67.500.000
Pérdida por otras estimaciones	5.4	(268.211)	36.101.495
Gasto por provisión para prestaciones sociales, neto de pagos		354.455.265	315.641.401
Depreciaciones y amortizaciones	5.6, 5.7	1.046.094.043	777.247.624
Participaciones sobre la utilidad		256.835.368	205.078.679
Ingreso trasladado de fondo mutual	5.10	(273.000.000)	(163.428.826)
Pérdida en la participación en el capital de entidades no financieras		3.900.010	
Valoración en los activos, (aumento) o disminución:			
Valores negociables		(30.022.889.203)	(18.641.895.173)
Créditos y avances de efectivo		(15.951.126.835)	(14.104.635.014)
Bienes realizables		38.714.488	(118.762.653)
Productos por cobrar		(256.947.628)	(175.431.628)
Otras cuentas y comisiones por cobrar		199.714.988	(143.749.304)
Otros activos		(392.044.881)	(114.996.270)
Valoración en los pasivos aumento o (disminución):			
Obligaciones a la vista y a plazo		32.909.432.686	28.504.765.291
Otras cuentas por pagar y provisiones		1.209.942.400	76.134.585
Productos por pagar		307.330.007	937.022.097
Otros pasivos		(245.955.026)	163.349.127
Flujos netos de efectivo provisto por (usados en) actividades de operación		<u>(2.863.603.650)</u>	<u>4.883.750.658</u>

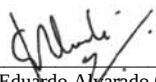
(Continúa)

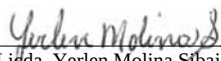
COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.**ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS
AÑOS QUE TERMINARON EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009**
(Expresados en Colones Costarricenses sin Céntimos)

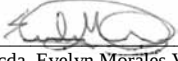
	Notas	2010	2009
FLUJO DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:			
Participaciones en efectivo en el capital de otras empresas			¢ (67.500.000)
Adquisición de inmuebles, mobiliario y equipo	¢ (1.002.119.882)		(704.589.922)
Otras adiciones	(844.412.991)		(453.756.338)
Flujos netos de efectivo usados en actividades de inversión		<u>(1.846.532.873)</u>	<u>(1.225.846.260)</u>
FLUJO DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:			
Otras obligaciones financieras nuevas	4.452.509.335		(1.906.075.571)
Aportes de capital netos de retiros	8.601.236.116		8.709.092.202
Uso de reservas	(459.851.329)		(630.477.855)
Pago de excedentes a asociados	(2.350.201.691)		(2.489.964.114)
Flujo neto de efectivo provisto por actividades de financiamiento		<u>10.243.692.431</u>	<u>3.682.574.662</u>
AUMENTO NETO EN EFECTIVO Y EQUIVALENTES		5.533.555.908	7.340.479.060
EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL INICIO DEL AÑO		<u>23.295.295.670</u>	<u>15.954.816.610</u>
EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL FINAL DEL AÑO	1.3.1, 5.1	<u>¢ 28.828.851.578</u>	<u>¢ 23.295.295.670</u>

(Concluye)

Las notas adjuntas son parte integral de estos estados financieros consolidados.


 Lic. Jose Eduardo Alvarado Campos
 Gerente General


 Licda. Yerlen Molina Sibaja
 Contadora General


 Licda. Evelyn Morales Vega
 Auditora Interna



Informe del Comité de Vigilancia

Fotografía:
Felipe Alvarado Morales
21 años de laborar en Coopenae

Según la Ley, normativas y aspectos reglamentarios, es responsabilidad del Comité de Vigilancia ejercer la supervisión y el control operativo del ámbito económico y social en el que se desenvuelve, en este caso, Coopenae.

Desde el Comité de Vigilancia hacemos reportes sobre la gestión de la Cooperativa que nos han permitido mantener la confianza de las personas asociadas

Para ejercer este proceso de fiscalización, durante el 2010, empleamos la siguiente metodología:

- Aplicación de dos enfoques (cuantitativo y cualitativo) que nos permitieron corroborar los controles internos existentes en el ámbito financiero y la transparencia de los informes en el campo económico.
- Comparación de estados financieros mensuales, bimensuales, semestrales y anuales.
- Análisis de informes enviados a la SUGEF.
- Análisis críticos y comparativos de informes del Departamento de Contabilidad, la Auditoría Interna y la Auditoría Externa.
- Seguimiento al cumplimiento adecuado de las disposiciones legales, normativas y reglamentarias que regulan la actividad financiera y social de la Cooperativa.
- Cumplimiento de los aspectos anteriores y las políticas por parte de la Administración en pleno, tanto a nivel central, como en los diferentes puntos de servicio regionales.
- Entrevistas directas y sorpresivas con los(as) representantes gerenciales, según actividad operativa que realizan, para la valoración y objetividad de los informes financieros que se reciben y otros afines.
- Observación participativa.

Ámbito cuantitativo

A continuación se detallan las variables utilizadas para ejercer el control y supervisión del accionar de la Cooperativa. Estos indicadores contribuyen a un análisis integral de la actividad económica y contable y a la valoración de la gestión administrativa, desde una perspectiva más amplia.

Una gestión ejercida con transparencia es sinónimo de confianza y respaldo



Rita Alpízar Arias
9 meses de ser asociada

Balance de Situación

- **Cuentas de activos**
 - Disponibilidades
 - Inversiones y valores
 - Cartera de crédito
 - Cuentas y productos por cobrar
 - Bienes realizables
 - Participación de otras empresas
 - Propiedad mobiliaria y equipo
 - Otros activos
- **Cuentas de pasivos**
 - Obligaciones con el público
 - Otras obligaciones financieras
 - Otras cuentas por pagar
 - Otros pasivos
 - Obligaciones subordinadas
- **Cuentas de patrimonio**
 - Capital Social
 - Aportes patrimoniales
 - Ajustes al patrimonio
 - Reservas patrimoniales
 - Resultado acumulado del ejercicio anterior
 - Excedente acumulado del periodo

Estado de Resultados

- **Resultado financiero**
- **Resultado financiero neto**
- **Resultado operativo bruto**
- **Gastos de administración**
 - Gastos del personal
 - Gastos por servicios externos
 - Gastos por movilidad y comunicación
 - Gastos en infraestructura

- Gastos generales
- Otros gastos e impuestos
- **Resultado del periodo**

Ámbito cualitativo

Para complementar el análisis y control ejercido desde el enfoque cuantitativo, se adiciona un componente cualitativo que permite ver más allá de las estadísticas y detenerse en los estatutos, reglamentos y decisiones gerenciales que contribuyen al desarrollo de la Cooperativa. Estas son algunas de las variables analizadas:

- Control de políticas y procedimientos.
- Seguimiento al plan operativo institucional, planificación presupuestaria y planes específicos de trabajo.
- Valoración de la calificación de la SUGEF.
- Valoración y criterios de aplicación de tasas de interés: ahorros, créditos e inversiones.
- Captaciones, SMS, FIC, BEMA.
- Cumplimiento de la Ley 8204-8719 (con las Unidades de Cumplimiento, Riesgo y Seguridad).
- Revisión de detalles de administración del riesgo.
- Atención y resolución de asuntos de asociados(as).
- Capacitación a integrantes del Comité de Vigilancia.
- Accesos y comunicación (gerencial, subgerencial, estructural e interdirigencial).
- Seguimiento a las recomendaciones dadas por contabilidad, auditoría interna y auditoría externa.
- Satisfacción, eficiencia y eficacia (Recursos Humanos).
- Proyección social.
- Seguimiento a la calidad de los diferentes productos que se ofrece a los(as) asociados(as).



David Hidalgo Porras
3 años de ser asociado

Conclusiones

Con base en los análisis realizados en las diferentes variables antes descritas, se extraen los siguientes resultados, obtenidos de la labor de supervisión que operativamente le correspondió desarrollar al Comité de Vigilancia y del análisis de los estados financieros de la Cooperativa.

- La Administración, según los estados financieros y las explicaciones brindadas ante el Comité de Vigilancia, cumple con las disposiciones legales y reglamentarias que para tal efecto dispone el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la SUGEF.
- La información suministrada, procesada y analizada críticamente, muestra planteamientos razonables y transparentes.

- En los Balances de Situación y Estados de Resultados se presentaron cambios significativos de crecimiento en activos y pasivos, cuyos índices de aumento en cada indicador fueron satisfactorios.
- Los índices de crecimiento en liquidez, inversiones y captaciones, muestran un alto nivel de confianza por parte de los(as) asociados(as) de ahorro e inversión.
- La situación financiera de la Cooperativa es sana, sólida y manejada con total transparencia, que según los grados de riesgo establecidos por SUGEF al 31 de diciembre es normal.
- Se cumple responsablemente con las metas establecidas en el Plan Estratégico en sus diferentes ejes, tanto en oficinas centrales como en los diferentes puntos de servicio a nivel regional.
- La representación del Presidente del Comité de Vigilancia como fiscal ante el Comité de Auditoría Interna de la Cooperativa, permitió un mayor acercamiento técnico en el manejo de estados financieros y su correspondiente interpretación, en cumplimiento del rol operativo que nos corresponde.
- La comunicación del Comité de Vigilancia con las Gerencias, Subgerencia y otros niveles de jefatura, fue esencial para dar una opinión limpia y transparente como hoy lo hacemos. La comunicación constante y asertiva que se dio entre el Presidente del Consejo de Administración, el Presidente del Comité de Vigilancia y sus demás integrantes, sirvió para atender planteamientos y recomendaciones en concordancia con las necesidades e intereses de nuestros(as) asociados(as) en el ámbito económico y social.
- En aplicación de las leyes 8204 y 8719, se comprobó que se cumple con las directrices obligatorias y que los resultados obtenidos de gestión realizada son razonables.

- Se utilizan diferentes estrategias de control y supervisión financiero, destacándose especialmente los controles cruzados, para fortalecer la transparencia de los procesos de vigilancia desarrollados.
- En términos generales, el Comité de Vigilancia expresa su opinión, manifestando ante ustedes y según las leyes, normativas y elementos reglamentarios que regulan nuestro proceder que la Cooperativa goza de salud financiera, según se refleja en sus estados financieros.

En resumen, el Comité de Vigilancia de la Cooperativa avala la gestión económica y social desarrollada por Coopenae.

Además, aseguramos a los(as) asociados(as) que en las labores de supervisión y vigilancia realizadas pudimos constatar que los estados financieros de la Cooperativa son limpios y razonables y que en ningún momento se ha puesto en riesgo la estabilidad financiera y la continuidad de su gestión operativa.

Para concluir, agradecemos a Dios por la guía y orientación que con su Luz Celestial nos brindó para salir adelante con responsabilidad desde el mismo instante en que pusimos nuestro destino entre sus manos.

El alcance de nuestro trabajo, ha sido producto del apoyo de los diferentes entes que conforman la estructura humana de la Cooperativa. Gracias asociados(as), colaboradores(as), administrativos(as), técnicos y operativos de esta gran organización, porque con su apoyo y esfuerzo logramos culminar con ética, moral y transparencia nuestro trabajo.

Comité de Vigilancia:

De pie de izquierda a derecha:

Pastor Rojas Rojas,

Vocal 1

Norman Rodríguez,

Secretario

Álvaro Araya Palma,

Presidente

Clark Brown Pluma,

Vocal 2

Sentada:

Patricia Pinnock Allen,

Vocal 3





Informe del Comité de Educación y Bienestar Social

Fotografía:
Lilliana Fernández Solano
15 años de laborar en Coopenae

Con la educación y el bienestar social, parte fundamental del compromiso que tienen las cooperativas con sus miembros. Es por esto que Coopenae, en su afán por brindar el mejor servicio a sus asociados(as), cuenta con un Comité de Educación y Bienestar Social encargado del desarrollo asociativo y humano de sus dirigentes y colaboradores(as).

Este Comité es una instancia de dirección, coordinación y ejecución de esfuerzos, que contribuye a mejorar la calidad de vida de los(as) asociados(as) y sus familias, a través de programas de formación, becas, charlas, talleres, entre otros.

Esta filosofía es un reflejo de que las cooperativas del futuro serán aquellas que logren que sus asociados(as), estén en la capacidad de diferenciar la empresa cooperativa de otras formas de empresa que brindan servicios similares.

Buscamos satisfacer las necesidades de nuestros(as) asociados(as) para generar una mejor calidad de vida

Nos mantenemos a la vanguardia tecnológica para asegurar un mejor servicio al cliente

Área de Educación

Es fundamental que los(as) colaboradores(as), dirigentes y representantes de Coopenae se mantengan actualizados acerca de los temas que faciliten satisfacer las necesidades de cada asociado(a) y le generen bienestar y valor. En este sentido, el Comité de Educación y Bienestar Social manifiesta su compromiso con este propósito mediante las siguientes acciones:

Programa de educación y formación

La actualización educativa y el uso de nuevas tecnologías aseguran un futuro competitivo, acorde con las nuevas tendencias mundiales. Por este motivo, seguimos estimulando la utilización del recurso tecnológico que el Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa (CENECOOP) pone a nuestra disposición a través de su página EDUCOOP.

La página EDUCOOP (<http://campus.co.cr/educoop/index.php>) posibilita que cualquier persona, sin importar el lugar en el que esté, pueda acceder al conocimiento y a las herramientas necesarias para satisfacer sus necesidades de aprendizaje en el momento que lo requiera.

Oferta académica de EDUCOOP

Análisis de estados financieros	Finanzas
Contabilidad básica	Formulación de proyectos
Cuadro de mando integral	Mercadeo
Derecho cooperativo	Planeación estratégica
Doctrina cooperativa	Servicio al cliente

También, en coordinación con el Área de Gestión Académica de CENECOOP, se pretende brindar a los(as) asociados(as) cursos presenciales en lugares como el Edificio Cooperativo en

San Pedro, el centro Oikoumene en Ochozogo, Pérez Zeledón y otros sitios del país.

Los cursos que se han estado impartiendo son:

- Computación básica e Internet para cooperativistas.
- Análisis e interpretación de estados financieros.
- Gestión empresarial.
- El riesgo en cooperativas de ahorro y crédito.

Además, se puso a disposición de los(as) asociados(as) la dirección electrónica comite_educacion@coopenae.fi.cr, para que puedan realizar sus consultas.

Programa de capacitación a directores

Porque entendemos que un barco sin capitán no puede llegar a buen puerto, es que nos tomamos con mucha seriedad la formación de nuestros líderes. Mediante procesos continuos de capacitación, es que hemos logrado que los directores del Comité de Educación desempeñemos nuestros puestos con mayor eficiencia y profesionalismo.

Las actividades de capacitación para directores, desarrolladas durante el 2010, fueron las siguientes:

Facilitador	Temática
Asociación de Mujeres en Cooperación para el Desarrollo (AMUCODE)	Un liderazgo alternativo desde la perspectiva de los intereses de las mujeres.
CENECOOP- INFOCOOP	Gestión cooperativa y computación.
FECOOPSE – COLAC	Seminario latinoamericano de riesgos.
Coopenae: Oficial de cumplimiento	Prevención de Legitimación de Capitales y F.T.

Formamos líderes, desarrollamos talentos

Programa de encuentros y jornadas de promoción cooperativa

En coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos, se conformaron cuatro equipos de capacitadores, desde el seno de la Cooperativa, quienes en conjunto con miembros del Comité de Educación y Bienestar Social y colaboradores(as) de Coopenae, realizaron una jornada para asociados, en la que se trató el tema “Globalización y Doctrina Cooperativista”, según el siguiente cronograma:

Lugar	Fecha	Cantidad de participantes
Puntarenas	V.17-09-10	22
Cañas	S.18-09-10	13
San Carlos	V.08-10-10	20
Cartago	S.02-10-10	23
Turrialba	S.09-10-10	35
Total		113

Programa de charlas

Este programa tiene como objetivo, establecer y fortalecer el crecimiento integral de los(as) asociados(as). A través de su ejecución, se busca brindar charlas que contribuyan al crecimiento personal y que dote de herramientas para tener una mejor calidad de vida.

De esta manera, Coopenae refuerza su compromiso de tener un impacto positivo en las vidas de las personas que creen en sus valores, en su transparencia y en su respaldo. Estas acciones muestran la sensibilidad humana y la intención genuina de la Cooperativa de impulsar el desarrollo de las personas y de brindarles herramientas para su crecimiento.

A través de esta modalidad, en el 2010 se capacitó a un total de 458 asociados(as), como se desglosa en el siguiente cuadro:

Sucursal	Participación	Sucursal	Participación
San Carlos	21	Puntarenas	29
Turrialba	24	Cañas	23
Ciudad Neilly	21	Cartago	18
Heredia	30	San José (Rofas)	15
Tibás	35	Desamparados	23
Liberia	31	Santa Cruz	27
San Pedro	12	Limón	39
San José (oficinas centrales)	23	Pérez Zeledón	23
Alajuela	23	Guápiles	23
San Ramón	18	Total	458

Las temáticas desarrolladas durante las charlas fueron:

Sesión	Contenido
1.	Personas como seres integrales. Dimensiones de la personalidad.
2.	Diferentes roles que se pueden asumir para cumplir con la realización personal y social. Importancia de cada rol para la integridad y realización de la persona.
3.	Procesos de socialización que interfieren en la realización satisfactoria de diferentes roles, por ejemplo madre- trabajadora.
4.	Evaluación de la necesidades personales en la realización de diferentes roles sociales. Competencia e incompatibilidad de roles sociales.
5.	Sentimiento de culpa ante diferentes roles en la vida. Estrategias para hacer compatibles los diferentes roles.
6.	Estrategias para realizar los diferentes roles sociales de manera satisfactoria y gratificante.

Programa del asociado(a) de oro

Poco a poco nuestra sociedad ha ido tomando conciencia sobre el papel fundamental que tienen las personas de la tercera edad en nuestro país. Muchas veces hemos escuchado de maltratos, discriminación y desprecios hacia estas personas, sin pensar que cada uno de nosotros llegará a esa etapa de la vida, que es una oportunidad maravillosa para compartir la sabiduría que da los años y la experiencia, una etapa que merece ser disfrutada a plenitud.

En Coopenae nos preocupamos por el bienestar de los(as) adultos(as) mayores, por lo que a través del Programa del



Harold Méndez Valverde
11 años de laborar en Coopenae

asociado(a) de oro pretendemos brindar un excelente servicio, atención integral y bienestar social a esta población.

En este sentido, acercamos a los adultos mayores a la tecnología y al ejercicio físico, a través de tres videoconferencias con temáticas que ayudan al desarrollo integral de los ciudadanos de oro, en las cuales se contó con la participación, en promedio, de 170 personas por videoconferencia.

Las mismas se desarrollaron en las sedes de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Sabanilla, Heredia, San Carlos, Ciudad Neily, Alajuela, Turrialba, Limón y Pérez Zeledón.

Las temáticas desarrolladas fueron:

- Cuando la hipertensión y problemas articulares no son obstáculo para ejercitarme.
- Triglicéridos y colesterol: ¿Qué son? ¿Cómo prevenirlos?
- Manejo nutricional de la diabetes.

Todas las charlas contaron con la participación de una nutricionista y dos fisioterapeutas.

Por otra parte, durante el mes de noviembre, se desarrolló, en coordinación con el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (Conapam), un taller de un día con un grupo piloto de colaboradores(as) de oficinas centrales. El objetivo del taller era sensibilizarlos sobre el tema de servicio al adulto mayor, como parte del compromiso de Coopenae de distinguirse por su vocación de servicio y sensibilidad. En total asistieron 95 colaboradores(as).

Por último, dada la importancia de impulsar la participación de los adultos mayores en el campo de la informática, se desarrolló un plan piloto para familiarizarlos con nuestra página de Internet. En coordinación con el Área de Control Gerencial

y TI, se logró capacitar a 100 asociados(as), no solo acerca de la página web informativa, sino también sobre el uso de nuestra página transaccional.

Área de Bienestar Social

Porque nuestro principio de acción se basa en mejorar la calidad de vida de nuestros(as) asociados(as) y sus familias, el Comité de Educación y Bienestar Social de Coopenae es el encargado, junto con el Área de Proyección Social, de generar opciones que contribuyan al bienestar de las personas.

Las principales acciones realizadas durante el 2010 son las siguientes:

Programa de Asistencia Social

Esta filosofía de solidaridad que Coopenae promueve, se complementa con las actividades de asistencia social que se realizan para beneficiar a muchas familias en nuestro país. Durante este periodo se gestionaron 7.252 subsidios, lo que equivale a ₡61.072,000. El desglose se detalla a continuación:

Tipo	Cantidad	Monto en colones	Monto en dólares
Defunción	764	9.168.000	18.051,86
Odontología	896	7.168.000	14.113,85
Oftalmología	1.425	11.400.000	22.446,69
Servicios Médicos	4.167	33.336.000	65.634,12
Total	7.252	61.072.000	120.251,25

Le tendemos una mano a los(as) asociados(as), brindándoles soluciones a sus necesidades

Crear oportunidades que nos lleven hacia la solidaridad y el bienestar común, es nuestra convicción

Programa de becas cumple cinco años

En el 2011, nuestro Programa de becas se viste de fiesta para celebrar cinco años, en los cuales hemos contribuido con el desarrollo educativo de los hijos e hijas de los(as) asociados(as) de Coopenae que por sus condiciones socioeconómicas, requieren de una mano amiga que les permita gozar del derecho fundamental a la educación.

La distribución de las becas durante el 2010 se desglosa en el siguiente cuadro. En total, el monto anual asignado al programa de becas fue de ₡55.050.000,00 (\$108 mil).

Provincia	Becas otorgadas	
	Primaria	Secundaria
San José	54	29
Alajuela	27	18
Cartago	23	14
Heredia	11	5
Guanacaste	34	15
Puntarenas	20	11
Limón	26	18
Total	195	110

El SMS es una respuesta al modelo de solidaridad de Coopenae

Si hacemos un recuento por estos cinco años de funcionamiento de este Programa, podemos ver cómo se ha fortalecido, pasando del otorgamiento de 94 becas en el 2006 a 305 becas para el año 2010; un aumento significativo que refleja la importancia que le da Coopenae al tema, pues creemos firmemente que la educación es el motor de progreso de una sociedad.

Socorro Mutuo Solidario

El Socorro Mutuo Solidario (SMS) es un fondo de mutualidad con características únicas en el mercado, que permite a los(as) asociados(as), en caso de fallecimiento o enfermedad, brindar un apoyo económico a su familia o legatarios.

Durante el 2010 se atendieron 219 casos de liquidación de SMS, para un total de ₡1.302 millones (\$2.56 millones). Además, se entregó a 484 asociados(as) el beneficio del anticipo del SMS por un monto de ₡436 millones (\$858 mil).

Este anticipo correspondió a un 10% del monto del SMS y se le otorgó a asociados(as) que sufrían de enfermedad terminal (previamente confirmada por expediente médico) o que alcanzaran la edad de 65 años; además, estas personas debían estar al día con la Cooperativa y haber aportado un mínimo de 96 cuotas continuas al SMS.

BEMA

El SMS también incluye el Banco de Equipo Médico Auxiliar (BEMA), un servicio social de Coopenae que facilita, a través de un subsidio parcial o total, la compra o alquiler del equipo médico.

En el año 2010, 55 asociados(as) se vieron beneficiados con este servicio. Los casos se aprobaron a personas que hubieran aportado, al menos, 36 cuotas mensuales consecutivas al SMS y cuya situación ameritara el apoyo de la Cooperativa.

Mediante el Comité de Educación y Bienestar Social, Coopenae mantiene la responsabilidad estratégica de exponer las razones que convierten a esta Cooperativa en la mejor opción para satisfacer las necesidades de ahorro y crédito de sus asociados(as); pero también refleja la capacidad que tenemos para buscar opciones que generen un bien común.

Comité de Educación
y Bienestar Social

De pie de izquierda a derecha:

José Coronado Aranda,

Vocal 1

Adrián Ricardo Arias Quesada,

Presidente

José Efraín Rodríguez

Hernández,

Vocal 2

Sentadas de izquierda a derecha:

Eboney Rodney Swan,

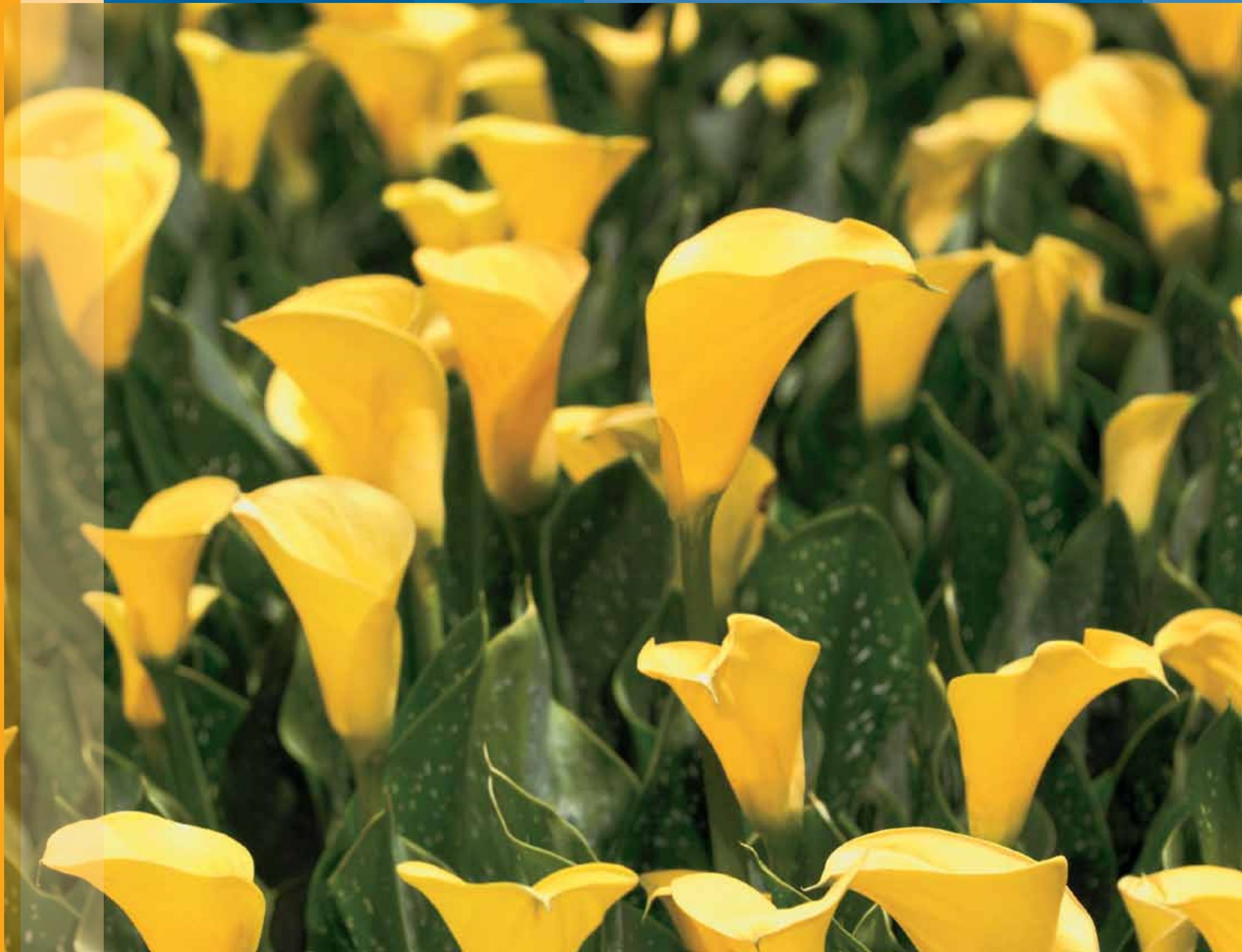
Secretaria

María de los Ángeles

Mora Roldán,

Vocal 3





Homenaje póstumo

Hoy brindamos tributo a todas aquellas personas que un día decidieron ver crecer sus sueños junto con nosotros. Nos alegra haber sido parte de sus emprendimientos y agradecemos a Dios por tenerlas en su gloria.

Nombre	Fecha Fallec.
Guzmán Mora Grace	1-Ene-10
Silva Rosales Mauro Eduardo	1-Ene-10
Alfaro Torres Rosibel del Rosario	5-Ene-10
Sánchez Solano María del Rosario	5-Ene-10
Delgado Quirós Rosa María	7-Ene-10
Velásquez Sandoval Elvira	7-Ene-10
Cerdas Rojas María Eugenia	9-Ene-10
Sánchez Ulate Nelly	10-Ene-10
Martínez Abarca Daisy	12-Ene-10
Díaz Matarrita Isabel José	13-Ene-10
Mora Rivera Gerardo Roberto	13-Ene-10
Herrera Ureña Leonardo	15-Ene-10
Kelly Rojas Guillermo	15-Ene-10
Mora Solano Ligia	15-Ene-10
Solís Barquero German	15-Ene-10
Arce Aguilar Inés	18-Ene-10
Zumbado Chacón Marco Antonio	18-Ene-10
Rojas Sancho Benito	19-Ene-10
Guzmán Jiménez José Luis	20-Ene-10
Solano Amador Marjorie	20-Ene-10
Montero Zamora Rosa Lidia	22-Ene-10
Soto Camacho Grace	25-Ene-10
Viales Castrillo Laura Rosa	27-Ene-10
Marín Sandí Bonny	28-Ene-10
Paniagua Espinoza Edwin	28-Ene-10
Mata Jiménez Alfonso José	30-Ene-10
Sandí Pérez Carlos Enrique	31-Ene-10

Nombre	Fecha Fallec.
Gibson Gibson Orlando	1-Feb-10
Molina Paniagua Sonia Julia María del Carmen	5-Feb-10
Zamora Anchia Delsa	6-Feb-10
García García Alejandra	11-Feb-10
Salas Aguilar Otto Alfredo	12-Feb-10
Valderramos Valderramos Rafaela	12-Feb-10
Acuña Agüero Flora	14-Feb-10
Mena Gómez Grettel Jeannette	15-Feb-10
Muñoz Muñoz Santos Juan	15-Feb-10
Ortiz Benavides Mario Antonio del Carmen	16-Feb-10
Montero Cervantes Geovanny	19-Feb-10
Schumann Alvarado Carlos Gonzalo	19-Feb-10
Cordero Camacho Luis Martín	22-Feb-10
González Mora Carlos	22-Feb-10
Chaves Chaves Floribeth	23-Feb-10
Herra González Elizabeth	23-Feb-10
Guido Molina Flora	24-Feb-10
Álvarez Flores Isabel María	25-Feb-10
Gutiérrez Brenes Rodolfo	25-Feb-10
Ocampo Alvarado María Felicia	26-Feb-10
Mesén Contreras Marta Eugenia	28-Feb-10
Villalobos Araya Laura	28-Feb-10
Zamora Bermúdez Carlos Gerardo	28-Feb-10
Espinoza Vindas María Ruth	2-Mar-10
Muñoz Moya Norma María	2-Mar-10
Mora Araya Hilda	3-Mar-10
Salazar Fernández Gilma	4-Mar-10

Nombre	Fecha Fallec.
Sebiane Alfaro Vicente	4-Mar-10
Carranza Solano María Lourdes	5-Mar-10
Cuevas Rivas Ramón Emilio	6-Mar-10
Viales Bustos Edith de los Ángeles	11-Mar-10
Zúñiga Conejo Noemy	12-Mar-10
Carvajal Luna Flora	14-Mar-10
López López Marcelino	15-Mar-10
Jiménez Brizuela Carlos Herminio	17-Mar-10
Montes Ramos Gilbert	17-Mar-10
Estrada Benavides Patricia	18-Mar-10
López Valerín Enriqueta	18-Mar-10
Canales Zúñiga Teresa	19-Mar-10
Monge Amador María Cecilia	19-Mar-10
Arce Molina Maynor	21-Mar-10
López López Lucrecia	21-Mar-10
Vallejos Siles Rogelio	21-Mar-10
Mena Piñar Santos	23-Mar-10
Vásquez Rodríguez Carlos	25-Mar-10
Piñar Enríquez María Teresa	27-Mar-10
Ramírez Jiménez Marconi	28-Mar-10
Ruiz Canales María	29-Mar-10
Sequeira Zúñiga Víctor Róger	30-Mar-10
Incer Cubillo Manuel Antonio	31-Mar-10
Calderón Murillo Luis Gerardo	1-Abr-10
Matarrita Mena Juana Elizabeth	1-Abr-10
Camacho Badilla José Raimundo	2-Abr-10
Conejo Fernández Elías Alfredo	3-Abr-10

Nombre	Fecha Fallec.
Baltodano Reyes Oliva	6-Abr-10
Álvarez Castro Jaime	10-Abr-10
Mora Carballo Braulio	10-Abr-10
Solís Quirós Nidia	10-Abr-10
Solano Chacón Hortensia	11-Abr-10
Rojas Corrales Alfredo	12-Abr-10
Bayles Stewart Brenda Yolanda	14-Abr-10
González Quesada Ulda	16-Abr-10
Chacón Rodríguez Adrián	17-Abr-10
Obando Fallas Bienvenido	17-Abr-10
Granados Enríquez Ivez	20-Abr-10
Pavón Pavón Marvin Antonio Odilón	24-Abr-10
Madrigal Salazar Ana Elisa	28-Abr-10
Calvo Calderón Flor María	29-Abr-10
Arguedas Wells Álvaro	30-Abr-10
Boza Vargas Adonay	1-May-10
Villalta Blanco Emilia	3-May-10
González Muñoz Berta	4-May-10
Sequeira Torres Amalia María	6-May-10
Soto Cubero Antonio	6-May-10
Vega Castro Xenia Violeta	6-May-10
Barahona Herrera Alba Ruth	9-May-10
Valerio Avendaño Eduardo José	13-May-10
Anderson Brooks Luis Reynaldo	14-May-10
Estrada Araya Inés	14-May-10
Arauz Baltodano Marcos	17-May-10
Baltodano Vargas Dimas	17-May-10

Nombre	Fecha Fallec.
Rojas Villalta Marino	19-May-10
Salas Zárate Jorge Alberto	21-May-10
Rojas Bolaños Ricardo	24-May-10
Díaz Rojas Esmilda	27-May-10
Peralta Peralta Felipe	27-May-10
Taylor Brown Alonso	31-May-10
Jaen Pizarro María Lidia	1-Jun-10
Dobles Rodríguez Margarita	2-Jun-10
Cruz Cruz Edgar de Jesús	5-Jun-10
Soto Araya Dunnia del Rosario	7-Jun-10
Benavides Guido Miguel Ángel	9-Jun-10
Corella Madrigal Manuel Antonio Gerardo	10-Jun-10
Pandolfo Rímolo Doraida	11-Jun-10
Rojas Miranda María del Carmen	13-Jun-10
Moraga Salgado Liliét	14-Jun-10
Portuguez Fallas Digna Emerita	14-Jun-10
Reyes Pérez José Virgilio	14-Jun-10
Carr Carr Cynthia Reina	15-Jun-10
Contreras Jaen Orlando	15-Jun-10
Montero Cambroner Luis Albert	15-Jun-10
García León Jorge	16-Jun-10
Muñoz Leitón Fanny	16-Jun-10
Romero Escobar Juana	18-Jun-10
Arauz Aguilar Ramiro	19-Jun-10
Méndez Badilla Rafael Ángel	19-Jun-10
Vallejo Rosales Marta María	19-Jun-10
Mora Rivera Fernando	20-Jun-10

Nombre	Fecha Fallec.
Castillo Elizondo Gerardo	24-Jun-10
Baltodano Mendoza Carlos Luis	25-Jun-10
Arce Villalobos Miguel Ángel	27-Jun-10
Orozco Morera Rolando Arturo	27-Jun-10
García Betancourt Juan José	28-Jun-10
Cordero Araya Efraín	30-Jun-10
Hernández Hernández Marta Eugenia	1-Jul-10
Zamora Gamboa Lorna Patricia	2-Jul-10
Ramírez Arguedas Ana Cristina	6-Jul-10
Rojas Rojas Miguel Ángel de los Ángeles	8-Jul-10
Ibarra Segura María del Rosario	9-Jul-10
Villarreal Rois Shirley	13-Jul-10
Vizcaino Porras Jaime	13-Jul-10
Campos Martínez José Antonio	19-Jul-10
Matarrita Matarrita Gregoria	19-Jul-10
Brenes Sibaja Oscar Bernal	20-Jul-10
Zúñiga Vargas Maribell de los Ángeles	21-Jul-10
González Ureña Margarita	22-Jul-10
Castro Padilla Jorge Luis	23-Jul-10
Sánchez Hernández Francisco	23-Jul-10
Guzmán Alvarado Pablo Daniel	25-Jul-10
Álvarez Madrigal Hortensia	27-Jul-10
Murillo Rojas Edgar	27-Jul-10
Rodríguez Zárate Marco Aurelio	28-Jul-10
Chacón Alpízar Carlos Luis	29-Jul-10
Polonio Rivera Stanley	30-Jul-10
Acevedo Caravaca Ramón Orlando	2-Ago-10

Nombre	Fecha Fallec.
Hernández Contreras Walter	5-Ago-10
González Rodríguez Edgar	8-Ago-10
Grijalba Contreras José Edgard	8-Ago-10
Ramírez Cervantes Gladys	10-Ago-10
Méndez Salazar Hernán	11-Ago-10
Pérez Loaiza Virginia	12-Ago-10
Sibaja Hidalgo Maritza	12-Ago-10
Brenes Castillo Amparo Beatriz	15-Ago-10
Flores Lobo Trinidad	16-Ago-10
Porras Fallas Jorge Eduardo	16-Ago-10
Núñez Barquero Alejandro Javier	17-Ago-10
Guevara Matarrita María Gabriela	18-Ago-10
Canossa Fonseca Joaquín Bernardo	19-Ago-10
Ureña Acosta Rodolfo	19-Ago-10
Vargas Coto Hernán Guillermo	21-Ago-10
Salazar Ulloa María del Carmen	23-Ago-10
Oreamuno Ávila Rodrigo	24-Ago-10
Alvarado Perera Guillermo	26-Ago-10
Quirós Blanco José Antonio	26-Ago-10
Cruz Cruz Albino Patricio	29-Ago-10
Salas Lobo Enid	1-Set-10
Loría Obregón Dennis Francisco	4-Set-10
Araya Quirós Maritza de los Ángeles	5-Set-10
Dávila Montiel Janina	6-Set-10
Alegría González Marvin	7-Set-10
Arias Salas María Isabel	8-Set-10
Batista Batista María Isabel	9-Set-10

Nombre	Fecha Fallec.
Cruz Martínez Teodoro	10-Set-10
Morales Tenorio Leónidas	10-Set-10
Bolaños Alvarado Rita	13-Set-10
Jiménez Porras Haydee	13-Set-10
Acuña Sánchez Enrique	16-Set-10
Gamboa Fonseca Olga	16-Set-10
Soto Jiménez Rosa María	16-Set-10
Carmona Guerrero Ana Julieta del Carmen	17-Set-10
Díaz Díaz Elia	17-Set-10
Caamaño Sáenz Domingo	21-Set-10
Aguilar Aguilar Elizabeth	28-Set-10
León Alvarado Elena	28-Set-10
Mora Mora Ana María	29-Set-10
Araya Leitón María Virginia	5-Oct-10
Bogantes Vargas Carlos Antonio	5-Oct-10
Garro Valerio Gerardo Francisco	6-Oct-10
Gutiérrez Zúñiga Hermógenes	6-Oct-10
Alegría González Marvin	7-Oct-10
Murillo Villarreal Marcos	7-Oct-10
Shadid Shaina Elías Miguel	7-Oct-10
Porras Marengo Nodier	9-Oct-10
Quesada Bogantes Jeannette	9-Oct-10
Rojas Monge Luis Alberto	11-Oct-10
Grillo Enríquez Mercedes	15-Oct-10
Jaen Cisneros Julia Artemida	16-Oct-10
Toruño Obando José Isaac	19-Oct-10
Villalobos Villalobos Nuria María	19-Oct-10

Nombre	Fecha Fallec.
Chavarría Blanco Efraín	23-Oct-10
Loría Herrera Juan José	23-Oct-10
Blanco Magallón María de Los Ángeles	25-Oct-10
González Alvarado José Francisco	27-Oct-10
Harvey Hunther Espinoza	28-Oct-10
Jovel Castro José Manuel	31-Oct-10
Parra Gómez José Romualdo	31-Oct-10
Campos Arias Arnoldo	1-Nov-10
Espinoza Peraza Luis Eduardo	5-Nov-10
Pereira Rojas Carlos	7-Nov-10
Santamaría Navarro Juan	11-Nov-10
Gómez Retana Carlos Luis	15-Nov-10
Thomas Lynch Florence	15-Nov-10
Montoya Barrantes Minor Alberto	17-Nov-10
Duarte Álvarez Rosalba	19-Nov-10
Villalobos Espinoza Rafael Arnulfo	20-Nov-10
Ramírez Ramírez Elvia	21-Nov-10
Ruiz Contreras Luis Olman	21-Nov-10
Rodríguez Cabezas Engracia	22-Nov-10
Coto Pérez Luis Arnoldo	23-Nov-10
Víctor Valerín Bladimir	23-Nov-10
Solano Zúñiga Olga Leda	27-Nov-10
Ruiz Obando Ana Lucía	28-Nov-10
Rodríguez Leal Edgar Eduardo	29-Nov-10
Jiménez Umaña Iriabel	1-Dic-10
Granados Vega Carlos Luis	4-Dic-10
Reyes Reyes Margarita	5-Dic-10

Nombre	Fecha Fallec.
Roa Avendaño Guillermo Antonio	8-Dic-10
Herrera Centeno Armenia	10-Dic-10
Saba Soriano Margarita	14-Dic-10
Vanegas Barrios Georgina Tomasa	14-Dic-10
Carballo Arroyo Oscar Tomás de Jesús	17-Dic-10
Rodríguez Venegas José	17-Dic-10
Arias Rojas María Catalina	19-Dic-10
Juárez Juárez María Félix	19-Dic-10
Picado Alpízar Miguel Ángel	19-Dic-10
Rodríguez Sandoval Jenny	21-Dic-10
Fernández Zúñiga Ronaldo	22-Dic-10
Blandón José Domingo	25-Dic-10
Castillo Briceño Reinere	28-Dic-10
Saborío Sedo María Luisa	28-Dic-10
Carballo Gutiérrez Juan José	29-Dic-10
Obando Cambronero Flora Isabel	30-Dic-10
Quirós Quirós Isabel	31-Dic-10
Villegas Vargas Ewel Enrique	31-Dic-10
Zúñiga Guillén Luis Gerardo	31-Dic-10



El papel utilizado para la
producción de este informe
es 50% reciclado.