COOPENAE

Informe 2011

2012
Año
Internacional de las
Cooperativas

Las empresas
cooperativas ayudan a
construir un mundo mejor

Contenido

AÑO INTERNACIONAL DE LAS COOPERATIVAS 2

Un año para festejar a las cooperativas **5**

Testimoniales **6**

PRESENTACIÓN 8

2012: Año de los cooperativistas **10**

INFORME DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA 14

Introducción **17**

Misión y Visión 17

Gestión comercial **18**

Área comercial 18
Área de crédito 21
Área de Investigación, Desarrollo e Innovación 25

Gestión financiera **28**

Gestión de riesgo **37**

Desarrollo humano **42**

Tecnología de la Información y Comunicaciones **45**

Gestión estratégica **48**

Agradecimiento **52**

INFORMES AUDITADOS 54

INFORME DEL COMITÉ DE VIGILANCIA 64

Métodos excelentes para evaluar la excelencia 67
Ámbito cuantitativo 67
Ámbito cualitativo 68
Conclusiones 69

INFORME DEL COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL 72

Área de educación y capacitación **75**

Área de Bienestar Social **77**

HOMENAJE PÓSTUMO 80

Democra

Año Internacional de
las Cooperativas

COOPENAE

ncia

Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L

En todas nuestras mañanas las cooperativas están presentes, brindándonos el sustento que necesitamos para iniciar un nuevo día.

2012
Año
Internacional de las
Cooperativas

Un año para festejar a las cooperativas

Unidas bajo el lema "Las empresas cooperativas ayudan a construir un mundo mejor"

En Coopenae nos encontramos de fiesta, ya que la Organización de las Naciones Unidas (ONU) declaró el 2012 como el Año Internacional de las Cooperativas.

Una celebración tan grande amerita un homenaje de iguales proporciones y por eso, en este Informe, rendimos tributo a todas nuestras cooperativas hermanas, pues con su apoyo y entrega construimos cada día un país mejor.

El decreto es un reconocimiento mundial a la labor que desempeñan las cooperativas y, en esto, Coopenae no es la excepción. Los valores y principios inherentes a nuestro trabajo han cautivado la atención de la ONU.

En el reconocimiento del presente año, se resaltó la contribución que realizan las cooperativas al desarrollo económico y social, especialmente su impacto en la reducción de la pobreza, la creación de empleos y la integración social.

"Las cooperativas han demostrado ser un modelo empresarial versátil y viable, que puede prosperar incluso en épocas difíciles."

Ban Ki-moon
Secretario General
de las Naciones Unidas

Durante el Año Internacional de las Cooperativas se realizarán actividades para dar a conocer la labor que estas desempeñan. La ONU ha planteado tres objetivos básicos que busca alcanzar: **crear conciencia**, hacer notar la existencia de las cooperativas como un sistema sostenible y solidario; **promover el crecimiento** a través del fomento de la participación; y **establecer políticas adecuadas**, con el apoyo del gobierno y los organismos reguladores.

Una cooperativa implica la unión de personas para progresar conjuntamente y conseguir el bienestar de la sociedad. Somos más que una entidad financiera, somos un grupo que se ampara en la pasión, el servicio, la transparencia y la confianza para fortalecer sus proyectos y cooperar en el crecimiento económico y social del país.

Como aporte al trabajo realizado por la ONU, en este informe hemos incluido la presencia y el testimonio de varias cooperativas hermanas. Nuestro deseo es resaltar su entrega y compromiso social.

En este Año Internacional de las Cooperativas, festejamos nuestro compromiso con el deleite de los(as) asociados(as), celebramos la unión y los logros alcanzados, pero, lo más importante, miramos con esperanza el futuro y esperamos contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestra sociedad.

Tributo a Coopenae en el Año Internacional de las Cooperativas

Coopenae se ha destacado a lo largo del tiempo por su solidez, servicio y transparencia, elementos que le han permitido tener un crecimiento sostenido basado en relaciones de confianza, tanto con sus asociados(as), como con instituciones y aliados estratégicos que han visto a esta Cooperativa luchar por generar bienestar para quienes forman parte de ella.

Son estos socios(as) y amigos(as), quienes pueden dar fe de la dedicación, esfuerzo y resultados de esta Cooperativa, que nació con el propósito de contribuir con la calidad de vida de las personas en nuestro país y que hasta el momento ha sabido mantenerse enrumbada por este camino.

A continuación se presenta el testimonio de algunos de estos socios(as) y amigos(as), a quienes agradecemos por ser partícipes en el cumplimiento de nuestra misión.

Mercedes Flores Badilla
Gerente de Supervisión Cooperativa del INFOCOOP

"Coopenae es una cooperativa líder, resaltando su exitosa gestión empresarial; su rol solidario con otras cooperativas del país, fiel al principio cooperativo de solidaridad y su compromiso con las políticas públicas de fomento y fortalecimiento del cooperativismo nacional.

En el año Internacional de las Cooperativas, quienes laboramos en la Gerencia de Supervisión Cooperativa del INFOCOOP, reconocemos y agradecemos el apoyo del Consejo de Administración y del equipo gerencial de Coopenae en el proceso de diseño e implementación de herramientas modernas y eficaces, que nos han permitido mejorar la fiscalización y acompañamiento de las cooperativas bajo nuestra tutela.

Indudablemente, cooperativas como Coopenae, coadyuvan al desarrollo económico y social de nuestro país, robusteciendo con ello, nuestra democracia económica".

Marcelo Castellanos Vásquez
Director IFC

"IFC considera que el modelo cooperativo es un factor importante del desarrollo económico y social en países desarrollados y en vías de desarrollo, contribuyendo a una profundización del sector financiero, especialmente en segmentos desatendidos. En este sentido, vemos a Coopenae

como una entidad líder en el mercado, que opera con estándares muy altos de desempeño financiero y calidad de servicios, y que por ello se constituye en un socio idóneo y efectivo de IFC para contribuir a nuestra misión de erradicar la pobreza, crear oportunidades y promover un crecimiento económico sustentable en Costa Rica".

Daniel Mora Mora
Gerente General COOPEBANPO

"Sin duda considero que la labor de Coopenae a nivel de cooperativa es un ejemplo a seguir, en donde toma con bastante responsabilidad su papel de cooperativa líder a nivel nacional.

Una de sus fortalezas es la búsqueda de integración del sector cooperativo, desarrollando proyectos conjuntos y actuando como polo canalizador de innovación de modelos de negocios y el desarrollo de tecnologías en la prestación de servicios a los asociados.

Es por ello que el aporte que realiza Coopenae al desarrollo económico y social de Costa Rica es innegable, siendo baluarte de la democratización económica nacional".

Mathias Arzbach
Director de Proyecto Regional DGRV

"Amparado en el modelo cooperativista, Coopenae ha brindado un gran apoyo a sus asociados que se refleja en el excelente desempeño económico-financiero experimentado: logró perfilarse como líder no sólo en el ámbito nacional, si no que ocupa hoy el cuarto lugar en el ranking de las mayores Cooperativas de Ahorro y Crédito en América Latina; en términos de participación en el mercado financiero nacional incluso ocupa el primer lugar de toda la región centroamericana.

Con la DGRV la conecta una larga historia de amistad y cooperación, últimamente por ejemplo con la membresía en la Red de Gerentes que auspicia la DGRV a nivel regional; ambas instituciones impulsan conjuntamente temas como el de la supervisión y protección de depósitos en cooperación también con el INFOCOOP".

Rogelio Fernández Sagot
Representante Legal Dos Pinos

"El modelo cooperativo es el instrumento jurídico mejor concebido, para lograr con acciones concretas una verdadera democratización económica. En Costa Rica tenemos un desarrollo social diferente a otros países de la región, por el accionar de nuestras cooperativas, y un ejemplo de ello es Coopenae, que con sus programas de captación de capital y ahorro de sus asociados, ha logrado que miles de personas se vean beneficiadas como propietarios de una cooperativa exitosa.

Los programas de Coopenae en el campo de la educación, bienestar social, vivienda y planes de crédito para adquirir bienes que sus asociados necesitan, han sido una parte fundamental de sus éxitos. Continúen por el mismo camino".

Responsa

Presentación

COOPENAE

abilidad

Coopetico R.L.

Luego, cuando necesitamos llegar a tiempo y de manera segura a nuestro destino, también podemos recibir la ayuda de las cooperativas, al tomar un bus, un taxi u otro medio de transporte.

Presentación

2012: Año de los cooperativistas

El movimiento cooperativo se sigue consolidando

El 2012 es el Año Internacional de las Cooperativas, así declarado por primera vez en la historia por la Organización de las Naciones Unidas (ONU). En la ceremonia de lanzamiento participó el presidente de la Asamblea General, Nassir Abdulaziz Al-Nasser, y la presidenta de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), Dame Pauline Green, quienes enfatizaron sobre el importante rol que desempeñan las cooperativas en el desarrollo y la estabilidad financiera mundial.

Durante todo el discurso, se destacó a las cooperativas como empresas célebres y sustentables, que basan su actuar en valores y que son propiedad de sus miembros. Las cooperativas son promotoras de mejores estándares de vida, generadoras de fuentes de empleo y, por lo tanto, de progreso económico y social donde quiera que se encuentren.

Según estadísticas del Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU por sus siglas en inglés), al 2010 superamos los 187 millones de cooperativistas distribuidos en 100 países[1].

Más familias creen en nuestra Cooperativa

El 2011 fue un año muy generoso para nuestra Cooperativa, pues estuvo lleno de grandes bendiciones y logros gracias a la confianza de 79.715 asociados(as), así como de muchas organizaciones y socios estratégicos que nos han permitido seguir creciendo en beneficio de las familias de nuestro país.

Este año fue una muestra de que las personas creen cada vez más en el modelo cooperativo. Así lo reflejan las 9.288 personas que se afiliaron durante este periodo. Ahora, nuestro reto es ganarnos su confianza y lealtad, con el propósito de establecer un vínculo sólido que nos lleve a impactar de manera trascendental en su calidad de vida y la de sus familias.

Una de las maneras para lograr esto, es trabajando día a día en ofrecer un servicio diferenciado. En este sentido, son los propios asociados(as) quienes han reconocido nuestra preocupación genuina por destacar por nuestro servicio, al expresar su nivel de satisfacción en un 94,4%.

Podemos decir que más de medio millón de personas fueron atendidas en nuestros puntos de servicio y quienes nos contactaron vía telefónica triplicaron esta cifra. Adicionalmente, se concretaron 54.854 transacciones electrónicas por medio de Coopenae Virtual, movilizando más de ¢97 mil millones.

"Las empresas cooperativas ayudan a construir un mundo mejor", es el eslogan del Año Internacional de las Cooperativas

1. Tomado de http://www.woccu.org/memberserv/intlcusystem.

Otra manera de acercarnos a nuestros(as) asociados(as) y de ofrecerles facilidades para realizar sus consultas y transacciones es mediante nuestra plataforma tecnológica, que año con año se fortalece, tal es el caso de la página Coopenae Virtual y el servicio CV Móvil, que permiten a las personas realizar sus trámites desde la comodidad de su hogar u oficina.

También, este 2011 hemos iniciado nuestra Sucursal Móvil, mediante la cual hemos podido ayudar a 1.681 personas a realizar de manera ágil sus trámites con la Cooperativa.

Y para seguir garantizando el acceso a nuestros servicios, en el 2012 vamos a ampliar nuestras sucursales físicas en lugares como Nicoya y Pavas, lo que nos permitirá llevar a nuevas familias nuestros productos y servicios.

Nuestra eficiencia y rentabilidad nos beneficia a todos

El trabajo y esfuerzo del 2011 nos permitirá repartir un 25,2% más de excedentes que el año pasado

Podemos decir que en Coopenae hemos experimentado un crecimiento sostenido que se traduce en mayores beneficios para los(as) dueños(as) de esta gran Cooperativa. En este sentido, nos alegra poder no solamente decirlo, sino también demostrarlo mediante cifras: nuestro patrimonio en el 2011 fue de ¢67 mil millones, lo que representa un crecimiento del 19,6%.

Por otra parte, apesar de que la colocación se contrajo en todo el sistema financiero, dichosamente en Coopenae el impacto fue menor. En el 2011 colocamos 24,91% más con respecto al año anterior, asimismo mantenemos la salud financiera de nuestra cartera crediticia con un nivel de morosidad mayor a 90 días de únicamente 0,29%.

Gracias a nuestra gestión y el apoyo de las personas asociadas, generamos excedentes por más de ¢6.600 millones, de los cuales ¢3.338 millones son para distribuir entre todos(as) los(as) asociados(as), lo cual demuestra una vez más nuestra eficiencia, solidez y rentabilidad.

Nuestra filosofía nos permite impulsar sueños

Hacer realidad su sueño de tener casa propia o de desarrollar su negocio, es parte de nuestro norte como contribución a su bienestar

Parte de la filosofía del movimiento cooperativo consiste en la justicia, la equidad y la solidaridad, fundamentos que Coopenae tiene presentes día a día para contribuir al bienestar de sus asociados(as).

Una de las acciones que fundamenta esta visión solidaria y humanitaria, son los 545 bonos de vivienda otorgados en el 2011, de los cuales un 35,9% fueron destinados al sector indígena, lo que nos permite reafirmarnos como la entidad autorizada que más apoya por esta vía a la población indígena del país.

Por otra parte, en este periodo arrancamos con nuestro programa Desarroya, lo que nos permitió brindar apoyo a 111 emprendedores para hacer realidad su sueño de tener su propio negocio. Este crédito dirigido a micro, pequeñas y medianas empresas hizo posible otorgar ¢4.401 millones.

La solidaridad cooperativa brinda soporte en momentos difíciles

Coopenae busca ser un soporte para las familias que pasan tiempos difíciles producto del fallecimiento de un ser querido. Por medio del Socorro Mutuo Solidario (SMS) se entregaron ¢1.325 millones a los beneficiarios de asociados(as) fallecidos y ¢412 millones en anticipos en vida, dinero que permite cubrir gastos médicos derivados de una enfermedad terminal.

Por otra parte, con el Banco de Equipo Médico Auxiliar (BEMA) se atendieron 85 casos y se concretó la inversión de ¢17 millones en equipo nuevo.

El valor intangible de nuestra Cooperativa es usted

Si tomamos como referencia el monto de los activos de Coopenae para determinar su cuantía, podría decirse que somos dueños(as) de una empresa que vale ¢355 mil millones, un 16% más que el año anterior.

No obstante, Coopenae tiene un valor intangible que supera cualquier dato numérico y es cada una de las personas que forman parte de la Cooperativa. Esto, aunado a la oportunidad de los(as) asociados(as) de actuar como representantes en su gobierno o participar en la toma de decisiones transcendentales, se traduce en una Cooperativa democrática, participativa y transparente.

Hoy en día, valores como estos no son fáciles de encontrar, lo cual nos motiva aún más a ser un ejemplo para otras empresas.

Más allá del valor económico de nuestra Cooperativa, son las personas quienes aportan el valor intangible de esta empresa

Todos somos partícipes de esta gran celebración

Los logros que nos sentimos orgullosos de presentarles este año, se deben a que usted como asociado(a) cree en esta empresa y a que usted como delegado es partícipe de nuestro quehacer y de la toma de decisiones que nos llevan a buen puerto.

Reconocemos también la labor de los(as) colaboradores(as), profesionales comprometidos con la Cooperativa, que cuentan con vocación de servicio para brindar orientación según las necesidades de las personas asociadas y que hacen de esta Cooperativa un lugar agradable, ameno y cálido.

El hecho de que resultáramos galardonados con un Año Internacional de las Cooperativas, confirma que la labor que organizaciones como la nuestra realizan, favorece el desarrollo económico y social de las personas alrededor del mundo. Esta es una razón de peso para que en este 2012 todos y todas celebremos el ser parte de una Cooperativa que lucha por el desarrollo, el bienestar y la solidaridad.

Para finalizar, me permito citar al secretario general de la ONU, Ban Ki-moon, quien es del criterio que “las cooperativas son un recordatorio para la comunidad internacional de que es posible conseguir viabilidad económica y responsabilidad social”.

¡Celebremos un gran año, celebremos el ser cooperativistas!

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.

En 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

Ayuda M

Informe del Consejo
de Administración
y Gerencia

COOPENAE

utua

Coopesa R.L.

Y si necesitamos recorrer un camino más largo, las cooperativas también apoyan el servicio aeronáutico, lo que nos permite trasladarnos de una localidad a otra de manera segura.

Introducción

Nos encaminamos hacia el futuro con el baluarte de la excelencia como guía. En el camino hacia la promoción del bienestar económico y social, nos acompañan nuestras cooperativas hermanas. Somos un movimiento que crece y avanza hacia un futuro brillante para todos(as).

La satisfacción de una labor bien hecha es el sentimiento que resume este informe. Después de un proceso de cuatro años, hemos concluido con nuestro plan operativo y alcanzado el éxito gracias a cada uno de nuestros(as) asociados(as).

Pero el camino no termina aquí. Inspirados por el servicio, la pasión, la transparencia, la confianza y el respeto, nos proponemos nuevas metas para llegar aún más lejos y convertirnos en una cooperativa modelo a nivel internacional.

Dios nos ha bendecido con su guía y su apoyo. Tomamos su mano y la mano de nuestras cooperativas hermanas para emprender este nuevo trayecto que nos llevará por cuatro años más de esfuerzos bien encaminados. Estamos seguros de que, con la ayuda del Señor y la confianza de nuestra gente, podremos continuar hacia la meta con la misma excelencia que nos ha caracterizado.

En este Año Internacional de las Cooperativas, extendemos un abrazo sincero a quienes forman parte del movimiento. Brindamos, además, un agradecimiento especial a todos(as) nuestros(as) asociados(as), cuyo esfuerzo, dedicación, capacidad y entrega nos han hecho crecer.

Este informe es un reflejo de nuestra labor conjunta y, al mismo tiempo, un regalo de agradecimiento que nos permitirá ver y rememorar los logros del pasado para poder, unidos, caminar hacia el futuro.

Consejo de Administración y Gerencia

Misión

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

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 en su condición de dueño y cliente.

Gestión comercial

Con el objetivo de que Coopenae siga siendo una de las entidades financieras destacadas por su servicio, solidez y confianza; durante el 2011 emprendimos un nuevo enfoque estratégico que será la guía de nuestras decisiones desde el año 2011 y hasta el 2014.

Como parte de este nuevo plan, hemos incorporado importantes mejoras en nuestra estructura y procesos, con el fin de ser más competitivos y continuar ofreciendo soluciones oportunas a las necesidades de nuestros(as) asociados(as).

Una de estas mejoras consistió en ampliar el marco de acción del área de mercadeo, ahora llamada Gerencia Comercial, con el propósito de buscar constantemente nuevas formas para deleitar a las personas asociadas.

En Coopenae procuramos diferenciarnos por el servicio que brindamos y, por eso, queremos hacer de esta característica, el rasgo que nos distinga. Para lograrlo, durante el 2011 trabajamos en escuchar atentamente a las personas asociadas y en innovar en la manera de ofrecer productos y servicios que contribuyan a elevar la calidad de vida de las personas asociadas.

El nuevo enfoque de la Gerencia Comercial facilitará el desarrollo de productos y servicios de calidad, innovadores y acordes con las expectativas de nuestros(as) asociados(as)

Área comercial
El servicio diferenciado es nuestra consigna

El nivel de servicio y calidad que usted se merece lo tenemos presente cotidianamente para que cada decisión que tomamos nos lleve a cumplir a cabalidad nuestra misión.

NUESTRA BASE ASOCIATIVA CRECE Y SE FORTALECE

La comunicación efectiva de los productos y servicios de la Cooperativa, la selección de los canales apropiados y la atención de las personas asociadas; ya sea en nuestras oficinas físicas o a través de Coopenae Virtual, han contribuido positivamente al crecimiento y fortalecimiento de la organización.

Durante el año 2011, la preferencia de Coopenae, como una cooperativa que ofrece soluciones a la medida, fue corroborada por 9.288 afiliaciones, lo que representa un 40,7% más que el año anterior. Esta cifra incluye 1.073 asociados(as) que decidieron volver, tras haber tomado la decisión de retirarse. De esta manera, entre el 2009 y el 2011, casi hemos duplicado la cifra de nuevos(as) asociados(as).

En el siguiente recuadro se muestra el detalle de los nuevos ingresos y reingresos del 2010 y 2011, cifras que confirman el crecimiento continuo de nuestra Cooperativa.

NÚMERO DE NUEVOS INGRESOS Y REINGRESOS			
Año	Nuevos Ingresos	Reingresos	Total
2010	5.702	901	6.603
2011	8.215	1.073	9.288

Al cierre del 2011, 79.715 personas conformaban nuestra Cooperativa, lo que representa un crecimiento de un 8,5% con respecto al año 2010, cuando contábamos con 73.472 asociados(as).

La realimentación brindada por las personas asociadas nos ayuda a crecer a su lado

Recomendaciones nos permiten mejorar la calidad en el servicio

La satisfacción en el servicio que brindamos y la posibilidad de encontrar, a través de los productos que ofrecemos, una solución para las necesidades de nuestros(as) asociados(as), son aspectos que evaluamos año con año.

En el 2011, las personas asociadas dieron nuevamente su realimentación en torno al trabajo de la Cooperativa y, en esta ocasión, alcanzamos un 94,4% de satisfacción.

Para el 2012, asumimos el compromiso de tomar muy en cuenta sus recomendaciones, porque estamos seguros de que escuchándolos(as) tendremos asegurado el crecimiento y éxito que siempre han caracterizado a Coopenae.

Abriendo nuestras puertas a más personas

Si hacemos las cosas cada vez mejor, más personas querrán saber de nosotros y ser parte de la Cooperativa. Esta es una conclusión a la que llegamos al constatar que, durante el 2011, nuestras sucursales en todo el país experimentaron una mayor afluencia de visitantes, tanto asociados(as) actuales como potenciales.

Para nosotros fue un gran reto, pues recibimos 128.828 personas más que en el periodo anterior, las cuales fueron atendidas con la misma calidad y calidez que distingue a Coopenae. Al finalizar el año, atendimos un total de 506.615 asociados(as) y clientes, lo que representa un promedio de 42.218 personas por mes.

Las visitas también se incrementaron a nivel de organizaciones o empresas que acogimos en nuestras salas de reuniones, para llevar a cabo distintos encuentros. En todo el país registramos un total de 861 reuniones, con una participación de 17.638 personas, cifra por encima del doble que la obtenida en el 2010.

Este servicio se le facilitó a instituciones gubernamentales como la Universidad de Costa Rica y municipalidades, a colegios de profesionales y a organizaciones comunales del área de influencia de cada sucursal.

Con nuestra Sucursal Móvil Coopenae está a su alcance

Algo que nos ha caracterizado en este 2011, y que queremos potenciar aún más, es el posicionamiento estratégico de nuestra marca, productos y servicios.

Para este 2011, la fuerza de ventas de Coopenae continuó acercando los servicios de la Cooperativa a las personas asociadas. En total se visitaron 1.845 centros de trabajo, en los cuales se atendió a 33.389 personas, un 44,73% más que en el periodo anterior.

Este es el resultado de un grupo que busca la eficiencia interna, que está comprometido globalmente con la organización y que tiene visión para encontrar oportunidades de negocio a su alrededor. Es una evidencia de que estamos en la búsqueda de acciones que generen un mayor impacto, optimizando el uso de recursos.

Adicionalmente, para complementar estas visitas, a partir del mes de abril empezamos a implementar nuestra Sucursal Móvil, mediante la cual hemos podido ayudar a 1.681 personas a realizar de manera ágil sus trámites con la Cooperativa. La presencia de esta sucursal en 621 centros visitados, nos permitió brindar información sobre Coopenae a 8.670 personas.

Mediante la Sucursal Móvil, las personas pueden realizar sus trámites de manera ágil y desde la comodidad de su trabajo

A continuación se presenta un resumen de los trámites realizados mediante nuestra sucursal móvil:

TRÁMITES REALIZADOS MEDIANTE SUCURSAL MÓVIL *De abril a diciembre de 2011*	
Afiliaciones	369
Créditos	780
Tarjeta crédito	28
Inversiones	7
ProDental	77
Ahorro giro	122
Traslados operadora	74
Apertura de ahorros	57
Tarjeta débito	131
Seguros	19
Tarjeta FAS	17
Total	**1.681**

Mejoramos nuestras instalaciones para su comodidad

Como parte de nuestro proceso de mejoramiento continuo, y producto de la preferencia de las personas por los servicios que ofrecemos, en noviembre del 2011, Guápiles estrenó nuevas instalaciones con una imagen renovada y una infraestructura acondicionada a las necesidades de nuestros(as) asociados(as). Esta nueva sucursal está ubicada 50 metros norte y 100 metros este del antiguo local, contiguo a la Clínica Santa Mónica.

Por otra parte, en ese mismo año iniciamos negociaciones para la construcción de la sucursal de Nicoya y Pavas. La meta es que para el 2012 estas localidades puedan estrenar sucursal.

A su vez, se adquirió el Edificio Lorena, situado al costado sureste del edificio principal de Coopenae.

Área de crédito
Soluciones a su medida

En Coopenae trabajamos en mejorar las condiciones de nuestros créditos, para que se ajusten a las necesidades de las personas asociadas. En este sentido, dejamos a un lado el modelo de enfoque en el producto para garantizar un beneficio acorde con lo que los(as) asociados(as) esperan.

El siguiente cuadro muestra el crecimiento que tuvo la cartera de crédito, lo cual es evidencia de que estamos trabajando en facilitar procesos para brindar soluciones financieras a las personas asociadas.

En Coopenae le brindamos soluciones financieras que se ajustan a sus necesidades

TIPO	2010	2011	CRECIMIENTO ABSOLUTO	CRECIMIENTO RELATIVO
Cartera consumo	¢152 mil millones	¢192 mil millones	¢39 mil millones	26,22%
Cartera vivienda	¢36 mil millones	¢37 mil millones	¢1 mil millones	3,30%
Tarjeta crédito	¢4 mil millones	¢5 mil millones	¢825 millones	17,18%
Cartera mipymes	¢841 millones	¢7 mil millones	¢6 mil millones	772,61%
Cartera total	**¢194 mil millones**	**¢243 mil millones**	**¢48 mil millones**	**24,91%**

A continuación, se presentan las principales acciones desarrolladas en este periodo en el área de crédito personal, vivienda y crédito a micro, pequeñas y medianas empresas.

Crédito personal
Nuestra cartera de crédito de consumo o personal tuvo un crecimiento del 26,22% al 31 de diciembre del 2011. Cabe destacar que esta cartera representa el 79% de la totalidad, incluyendo crédito de vivienda, mipymes y tarjetas.

Vivienda Hoy
Tener en mente que cada acción que realicemos debe contribuir con la misión de elevar la calidad de vida de las personas asociadas, nos permite tomar decisiones que impactan positivamente no sólo a nuestros(as) asociados(as), sino también a sus familias.

En el 2011, logramos financiar 281 soluciones de vivienda, que corresponde a un monto de ¢5.826 millones. Esto quiere decir que en un periodo de ocho años, 4.320 familias se han beneficiado de nuestro programa Vivienda Hoy.

Cabe destacar que en Coopenae estamos en constante evaluación de nuestros productos, con el fin de otorgar las mejores condiciones para los(as) asociados. Por este motivo, a diciembre de 2011, nuestra tasa de interés promedio ponderada fue de un 11,89%. Esto confirma que nos hemos esforzado por brindar mejores tasas de interés año con año; como muestra de esto, la tasa del 2011 fue la más baja de los últimos cinco años.

Aprobamos el crédito en siete días

Como parte de nuestros pilares de buscar mayor sencillez en la gestión y de satisfacer las necesidades de nuestros(as) asociados(as), nos hemos comprometido a aprobar los créditos de vivienda en siete días hábiles.

En Coopenae trabajamos para hacer realidad su sueño de tener casa propia o hacer mejoras a su vivienda actual

Sabemos que cuando las personas se deciden a construir su casa, requieren obtener financiamiento de manera ágil y rápida, por lo que hemos realizado ajustes en nuestros procesos, que nos permiten brindarle una respuesta inmediata a sus necesidades:

- Nuestros peritos no tardan más de tres días en tener el avalúo.
- Automatizamos el sistema de análisis, lo que nos permite contar con la información necesaria para brindar una aprobación inmediata.
- Seleccionamos y capacitamos a algunos(as) colaboradores(as) para que se convirtieran en "expertos en vivienda" y así, en todas las sucursales, se pueda brindar información oportuna a los(as) asociados(as).

Alianzas brindan beneficios para nuestros(as) asociados(as)

Otro de los beneficios que brindamos a quienes forman parte de nuestra Cooperativa, son las alianzas estratégicas con desarrolladores y constructores. Se trata de un proceso que iniciamos en el 2011 y que busca obtener precios diferenciados para quienes deseen adquirir una vivienda o remodelar su casa.

El objetivo es que en el 2012 podamos ofrecer proyectos de vivienda accesibles para los(as) asociados(as), así como descuentos en almacenes y depósitos de materiales.

Por otra parte, en Coopenae promovemos la alianza entre cooperativas para favorecer a las familias que poseen un alto índice de pobreza. Por esta razón, en el 2011, en alianza con Cooprosanvito, beneficiamos a 55 familias con una solución de vivienda digna. Esperamos, en el 2012, poder impactar a 100 familias más.

Estrene su primera casa con mejores condiciones

Tener casa propia es un sueño que a muchas familias se les hace difícil cumplir. En Coopenae, queremos brindarles nuestro apoyo, por eso ahora contamos con un nuevo servicio que nos permite analizar estos casos para valorar si pueden ser catálogados como de interés social. Esta facultad nos la brinda el Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI).

Viviendas de interés social reducen los costos en casi un 50%

Esto implica que viviendas cuyo valor no exceda los ¢52.5 millones y que sea la primera casa de una familia, serán exoneradas del pago del impuesto de traspaso de bienes inmuebles y timbres. A su vez, podrán disfrutar de un descuento del 50% en el costo de honorarios de los abogados, así como en el costo de los permisos de construcción.

En Coopenae estamos comprometidos con la cultura indígena, por lo que brindamos soluciones de vivienda en madera, respetando las costumbres y cultura de esta población

En Coopenae promovemos su espíritu emprendedor al otorgar créditos en un máximo de 15 días

Bonos de vivienda ayudan a familias de escasos recursos y reservas indígenas

Nuestro compromiso por mejorar la calidad de vida en nuestro país se manifiesta a través de los bonos de vivienda que brindamos a familias de escasos recursos que se les dificulta optar por una casa propia.

En el 2011 realizamos una inversión de ¢3.380 millones en 545 bonos de vivienda. Cabe destacar que de estos bonos, 196 fueron otorgados a reservas indígenas. Esto quiere decir que Coopenae sigue siendo la entidad autorizada del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda que más apoya al sector indígena del país, al invertir ¢1.338 millones.

Por otra parte, mediante el crédito-bono que ofrecemos a través del BANHVI, hemos otorgado ¢76.4 millones en bonos y ¢76.6 millones en créditos. Esta opción consiste en un bono brindado por el Estado, cuyo monto se define según el ingreso de las familias, y un crédito por el monto restante que no es cubierto por el bono. Las familias pueden utilizar este dinero para la compra de vivienda, compra de lote y construcción, construcción en lote propio y ampliación o mejoras en la vivienda.

Para el 2012, se espera facilitar esta opción a aproximadamente 200 familias más, mediante una inversión de ¢100 millones en bonos y ¢1.500 millones en crédito.

Desarroya®

En el 2010, nos planteamos el reto de demostrar que entidades financieras como una cooperativa, pueden brindar financiamiento a personas con visión empresarial que desean desarrollar su negocio. Ya para el 2011, empezamos a ver los frutos de la primera etapa de este desafío, que nos ha permitido afianzarnos y demostrar que en Coopenae podemos contribuir con su espíritu emprendedor.

Hemos logrado financiar 111 proyectos, por un monto de ¢4.401 millones en actividades de servicio y comercio; como restaurantes, tiendas, bazares, transporte público y turismo. Más del 70% de estos proyectos han sido microempresas.

Una de las ventajas que ofrece Coopenae es que las tasas de interés no están referenciadas a la tasa básica, por lo que disminuyen las variaciones. De esta manera, contamos con tasas competitivas entre el 12,25% y el 15%. A su vez, contamos con financiamiento en dólares para quienes perciban ingresos en esa moneda.

Brindamos asesoría para que su negocio sea una realidad

Para asesorar proactivamente a los empresarios, en cada sucursal hemos designado un "usuario experto" en materia de desarrollo de micro, pequeñas y medianas empresas. Esto nos permite asesorarle en temas como: permisos del Ministerio de Salud, de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), pago de tributos, instalaciones, publicidad, finanzas, entre otros.

Luego de que una persona se acerca a nuestros puntos de servicio y manifiesta su interés por un crédito de Desarroya, nuestros expertos realizan una visita de campo para determinar la viabilidad del proyecto y de esta manera no hacer incurrir a la persona en gastos de avalúo y notario, sin saber si su proyecto está listo para ser financiado. Si existe alguna anomalía, le brindamos acompañamiento para que pueda ponerse en regla y continuar el proceso.

Nuestros expertos se ajustan a la disponibilidad de las personas para realizar la visita, garantizándoles que 15 días después de hecha la visita y de haber presentado la documentación, el crédito está listo para ser firmado.

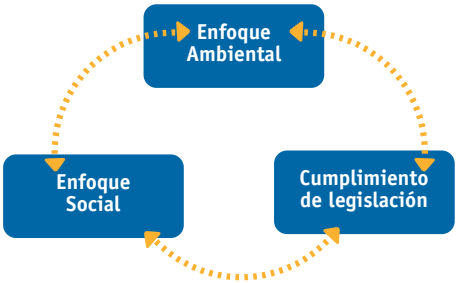
Visitamos su proyecto para asesorarlo y garantizar la continuidad de su negocio a largo plazo

Procuramos la sostenibilidad social y ambiental

Nuestro Sistema de Gestión Social y Ambiental (SIGESA) es un conjunto de políticas y procedimientos administrativos y operativos que busca garantizar el desarrollo sostenible de nuestra operación y de las actividades que se financian a través de nuestro programa Desarroya.

Este Sistema está fundamentado en tres enfoques:

Pilares del Sistema de Gestión Social Ambiental



Como parte de esta responsabilidad de contribuir a la sostenibilidad ambiental, en Coopenae desarrollamos un diagnóstico del proyecto del asociado(a) o cliente, previo al otorgamiento del crédito, para constatar que cumpla con los requisitos legales y ambientales necesarios para su funcionamiento. De no ser así, brindamos recomendaciones correctivas y damos la oportunidad de enmendar las anomalías y someterse a una nueva evaluación.

De esta manera evidenciamos nuestro deseo y compromiso de contribuir al desarrollo sostenible, creando consciencia de la importancia de cuidar al medio ambiente, no sólo entre nuestros(as) colaboradores(as), sino también entre nuestros(as) asociados(as) y clientes, pues este es un compromiso de todos(as).

El Sistema de Gestión Social Ambiental representa un compromiso de Coopenae con los grupos de interés, para alcanzar la sostenibilidad ambiental

En nuestra Cooperativa innovamos constantemente. Al proceso de conocer al asociado(a) le llamamos "ingeniería de datos", pues un ingeniero construye con sentido y tiene claro lo que busca

Queremos ser proactivos en la satisfacción de nuestros(as) asociados(as), por lo que no esperamos a que un cliente manifieste su insatisfacción, sino que les consultamos cómo podemos mejorar

Área de Investigación, Desarrollo e Innovación

A la vanguardia en servicio y productos

Como parte de los ajustes internos para garantizar que nuestros productos y servicios vayan acorde con las necesidades de los(as) asociados(as), creamos en este 2011 el Departamento de Investigación, Desarrollo e Innovación, que tiene como norte la atención de sus necesidades y la búsqueda de soluciones efectivas que le brinden una mejor calidad de vida.

Para lograr la satisfacción de las personas asociadas, el trabajo de este Departamento se enfocó en cuatro áreas:

INGENIERÍA DE DATOS: CONOCIENDO A PROFUNDIDAD AL ASOCIADO(A)

El primer paso para lograr la satisfacción de nuestros(as) asociados(as), es conocerlos profundamente para saber qué es lo que quieren y necesitan. Basados en este enfoque hacia el cliente y no hacia el producto, utilizamos la herramienta "Business Relationship Management" (BRM) para recolectar los datos de cada asociado(a), establecer un perfil y determinar qué servicio podemos ofrecerle de acuerdo con sus necesidades.

ANÁLISIS DEL MERCADO: ENTENDIENDO TENDENCIAS PARA OFRECER SOLUCIONES A LA VANGUARDIA

Sabemos que para estar a la vanguardia y seguir creciendo como una cooperativa sólida, tenemos que analizar y entender qué es lo que está ocurriendo en el entorno y cuáles son las tendencias del mercado. Por este motivo, realizamos investigaciones de mercado, análisis de la competencia, estudio de la economía mundial, entre otros aspectos, que nos permitan tener los insumos necesarios para la toma de decisiones.

CONTROL DE CALIDAD: ESCUCHAMOS SUS SUGERENCIAS Y FORTALECEMOS ÁREAS DE MEJORA

En Coopenae creemos que es nuestro deber monitorear constantemente cómo estamos haciendo las cosas y medir la satisfacción de las personas que día a día depositan su confianza en la Cooperativa. Durante el año 2011, realizamos las siguientes acciones para recibir retroalimentación:

1. Encuestas en todos nuestros puntos de servicio para saber qué cosas estamos haciendo correctamente y qué otras podemos fortalecer.
2. Seguimiento a las evaluaciones cuya calificación es de ocho o menos, para indagar en la causa de insatisfacción de la persona asociada.
3. Seguimiento a quejas y disgustos que las personas manifiestan en los puntos de servicio o en el centro de atención, mediante una llamada telefónica para ver qué podemos hacer para mejorar esa situación. La persona es contactada en un máximo de 24 horas luego de haber manifestado su insatisfacción.

Programa de innovación: colaboradores(as) y asociados(as) innovando en nuestra Cooperativa

Uno de los pilares del enfoque estratégico nos habla de la investigación, el desarrollo y la innovación, lo cual nos incita a potenciar nuestra ventaja competitiva de investigar y convertir este conocimiento en mejoras.

En este sentido, durante el 2011 emprendimos un viaje hacia el mundo de la innovación. En esta primera etapa, empezamos a incitar a nuestro personal a pensar diferente, a darnos sus ideas y a generar un diálogo que nos permita innovar y hacer las cosas cada día mejor.

La segunda etapa de este proyecto nos llevará a incorporar a los(as) asociados(as) dentro del programa. Sabemos que desde ya las personas que conforman la Cooperativa nos ayudan, con sus sugerencias, a mejorar nuestro servicio y productos, pero queremos ir más allá, generando un mayor involucramiento y por ende un impacto mayor hacia la excelencia.

Este es nuestro reto para el 2012, generar sinergia entre colaboradores(as) y asociados(as), de manera que podamos innovar en procesos, productos y servicios, que den como resultado un aporte significativo al bienestar de todas las familias que conforman nuestra Cooperativa.

Tenemos el desafío de innovar en cada acción que emprendamos, sin importar si es algo pequeño o algo grande

Coopenae T-Complementa

En el 2011 decidimos incursionar en un nuevo ámbito de acción alineado con el bienestar y la calidad de vida de los(as) asociados(as). Se trata de la creación de una red de distribución de productos que nos permitirá estar más cerca de las personas asociadas, ofreciéndoles servicios que van más allá del ámbito financiero y que contribuyen con el bienestar de sus familias.

Las cinco categorías de productos, bajo la marca T-Complementa, surgen como parte de la visión estratégica de Coopenae de ampliar su marco de acción, comercializando productos de valor agregado que satisfagan las necesidades de las personas asociadas y que a su vez sirvan de fuente de ingresos para la Cooperativa.

Las categorías de servicios son:

Gracias a los planes asistenciales, 7.300 personas fueron beneficiadas en el 2011

A continuación se presenta un cuadro que resume los ingresos por comisión de los servicios complementarios:

PRODUCTO	MONTO EN COLONES
Productos asistenciales *	183.5 millones
Seguros autoexpedibles **	2.5 millones
Traslado operadora	71.4 millones
Recaudación de servicios	31.1 millones
Servicios SINPE ***	39.6 millones
Total de comisiones generadas	**328.4 millones**

* Incluye ProDental y Previsalud, este último se empezó a comercializar a partir de noviembre de 2011.
** Comercializado a partir de octubre de 2011.
*** Incluye servicios internos, representadas y otros servicios como SINRE.

Buscamos construir una red de distribución de T-Complementa para que las familias de nuestro país puedan tener acceso a estos servicios

Datos desatacados de T-Complementa

- **1.450 seguros autoexpedibles** colocados en el último trimestre del 2011.
- **9.800 traslados** a la operadora de pensiones Vida Plena.
- **46 empresas** en la red externa de recaudación de servicios.
- **16 cooperativas** representadas.
- **41 empresas** participan en SINRE, Web Universal Cooperativo (WUC), web corporativo y pago de salarios.

El gran reto es continuar con nuestra propuesta de valor: accesibilidad, innovación, capacidad de respuesta y calidad; incorporando nuevos productos a cada categoría y buscando socios estratégicos que nos ayuden a compartir estos servicios complementarios con más personas, pues queremos tener un mayor impacto en nuestra sociedad, al poner al alcance de las familias estos servicios que ayudarán a acceder a servicios de salud, asistencia, diversión, entre otros, de manera fácil y a costos accesibles.

Gestión financiera

Al finalizar la gestión de un año más de trabajo, es un orgullo para Coopenae poder presentarles muy buenos resultados de nuestro desempeño financiero. Si comparamos las cifras del 2011 con las de años anteriores, e incluso con las del sector financiero para el mismo periodo, podemos ver que Coopenae continúa distinguiéndose por su crecimiento, solidez y excelentes indicadores.

Coopenae se convirtió en la primera Cooperativa de Latinoamérica en recibir fondos del IFC

AL CIERRE DEL 2011:

- Nuestros activos crecieron un 16,5%.
- El Capital Social creció un 24,9%, lo que nos permitió mejorar la relación Patrimonio a Activos, en materia de utilidades.
- La rentabilidad real sobre el patrimonio fue un 5,8%.
- Contamos con una de las morosidades más bajas del sistema financiero costarricense: 0,29% (el límite superior según la normativa vigente para este indicador es un 3,00%).
- La liquidez se fortaleció debido a que el portafolio de inversiones más disponibilidades, en relación con el activo total cerró en 29,3%.

Estos resultados fueron los que, durante este periodo, nos permitieron tocar la puerta de instituciones de estándares europeos para solicitar su apoyo en la diversificación de nuestra estructura de fondeo, con el fin de garantizar la disponibilidad de recursos para el mediano y largo plazo.

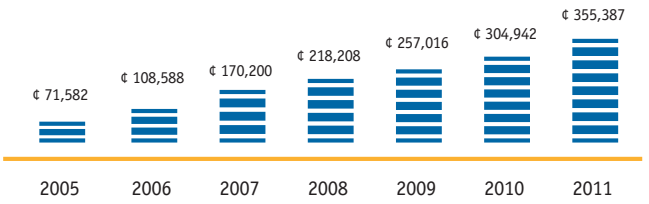
Como resultado de esta gestión, durante el año 2011, la Corporación Financiera Internacional (IFC), institución del Grupo del Banco Mundial para el sector privado, otorgó a Coopenae $30 millones para ampliar el acceso al financiamiento hipotecario y a los préstamos dirigidos a pequeñas y medianas empresas. Adicionalmente, esta organización nos ha estado acompañando con su asesoría para continuar mejorando nuestra estructura de mercado, metodología crediticia y gestión de riesgos.

Coopenae se consolida en posiciones de liderazgo

El crecimiento del 16,5% en activos, alcanzado a diciembre de 2011, no sólo nos permitió mantener la posición de liderazgo dentro del sector cooperativo de ahorro y crédito, sino también aumentar nuestra participación de mercado dentro del Sistema Financiero Nacional, en donde 10,8% fue lo que creció Coopenae.

Activo total

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



Fuente: Estados financieros de Coopenae.

Tal y como se muestra en el siguiente cuadro, durante el año 2011 Coopenae mantuvo su posición de liderazgo dentro del sector de cooperativas de ahorro y crédito supervisadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

RANKING DEL SECTOR COOPERATIVO AL MES DE DICIEMBRE 2011 (EN MILLONES DE COLONES)

Entidad	Activo		Créditos		Captación		Patrimonio		Excedentes	
Coopenae	355,387	1	243,229	1	199,779	1	67,886	1	6,826	1
Coopeservidores	250,144	2	155,708	2	107,902	3	50,839	2	4,996	2
Coopeande #1	203,809	3	146,486	3	110,795	2	47,318	3	4,737	3
Coopealianza	130,627	4	92,056	4	81,917	4	18,241	4	2,274	5
Coocique	102,466	5	63,068	5	60,880	5	15,414	6	1,056	7
Coopecaja	52,319	6	45,325	6	5,209	14	18,088	5	3,139	4
Coopemep	35,762	7	31,192	7	7,478	11	13,871	7	965	8
Coopebanpo	23,648	8	17,525	8	15,425	6	4,339	10	459	10
Credecoop	14,163	9	7,247	15	9,607	10	3,803	11	70	20
Coopeaya	13,891	10	7,501	13	9,941	8	3,258	12	305	12
Coopejudicial	13,681	11	10,216	10	3,874	17	7,986	8	1,326	6
Coopavegra	13,543	12	7,305	14	10,087	7	3,106	13	410	11
Coopegrecia	13,030	13	8,130	11	9,769	9	1,868	18	207	13
Coopeamistad	12,998	14	10,392	9	4,278	15	2,655	14	177	14
Coopefyl	10,847	15	7,839	12	1,604	25	4,760	9	481	9

Fuente: página web de la SUGEF (www.sugef.fi.cr)

Además, en el ranking del sector financiero privado, Coopenae ocupa el puesto cinco, lo que refleja el tamaño de nuestro patrimonio y nuestra solvencia.

RANKING SISTEMA FINANCIERO PRIVADO

Entidad	Activos		Créditos		Patrimonio		Excedente	
Bac	1,305,016	1	939,323	1	147,591	1	26,613	1
Scotiabank	1,104,445	2	832,067	2	119,687	2	4,441	6
HSBC	767,603	3	431,595	3	78,052	3	2,536	9
Mutual Alajuela	411,998	4	279,974	4	35,983	8	3,753	7
Coopenae	355,387	5	243,229	5	67,886	4	6,826	2
Promerica	310,973	6	198,771	6	26,597	9	4,648	5
Citi	272,823	7	168,599	7	51,485	5	-222	25
Coopeservidores	250,144	8	155,708	8	50,839	6	4,996	3
Lafise	241,320	9	151,117	9	14,720	17	1,236	14
Improsa	221,014	10	136,161	11	25,079	10	1,018	16
Mucap	204,832	11	132,589	12	14,472	18	2,167	11
Coopeande #1	203,809	12	146,486	10	47,318	7	4,737	4
BCT	191,075	13	126,160	13	20,223	12	1,963	13
Banco CMB	162,773	14	30,224	21	19,430	13	1,999	12
Banco General	133,853	15	114,504	14	23,340	11	390	19

Fuente: página web de la SUGEF (www.sugef.fi.cr)

Cartera de crédito creció 17% más que en el año 2010

El crecimiento de nuestra cartera de crédito es otro dato a destacar durante el año 2011. En este periodo, la cartera crediticia de la Cooperativa pasó de ¢194.717 millones a ¢243.229 millones, lo que representa un aumento del 24,91%.

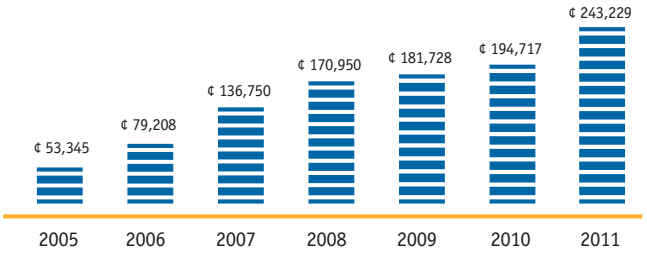
Este aumento es más significativo que el que obtuvimos en el año 2010, cuando las condiciones financieras nacionales nos permitieron crecer solamente un 7,15%.

En este sentido, también es importante destacar que el incremento de la cartera de crédito de Coopenae superó considerablemente el crecimiento del crédito en el Sistema Financiero Nacional, que fue de un 14,5%.

Esto significa que la oferta que hacemos en productos crediticios representa una excelente alternativa para resolver las necesidades personales y de vivienda o para apoyar a las micro, pequeñas y medianas empresas de nuestros(as) asociados(as).

Cartera de crédito total

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



Fuente: Estados financieros de Coopenae.

Participación en otras empresas nos permite aumentar sus rendimientos

Nosotros también somos inversionistas, pues reconocemos la importancia de generar rendimientos que se conviertan en un beneficio para quienes confían en la Cooperativa

En el sector financiero local y mundial del siglo XXI, las empresas deben ser lo suficientemente flexibles para transformar sus negocios con rapidez, ya que de esto depende su éxito e incluso puede llegar a convertirse en una ventaja estratégica.

En Coopenae entendemos esta realidad y por eso, en respuesta a los cambios y desafíos del mercado, decidimos incursionar en nuevos negocios que nos permitieran llevar mayor bienestar a los(as) dueños(as) de esta Cooperativa: nuestros(as) asociados(as).

A diciembre de 2011, Coopenae participa en el capital de cuatro empresas. Esto nos ha permitido beneficiarnos con mejores condiciones en los productos y/o servicios que estas empresas ofrecen y también generar ingresos por esta inversión.

Las empresas a las que nos referimos en este apartado son:

Coopenae Sociedad Agencia de Seguros

Empresa que se dedica a la comercialización de los seguros que ofrece el Instituto Nacional de Seguros (INS). Esta inversión, complementaria al negocio de intermediación financiera, nos ha permitido adquirir las pólizas emitidas por el INS que Coopenae requiere para su operación en mejores condiciones de servicio y, además, obtener comisiones por la venta de pólizas a terceras personas.

Profesionales en Software Prosoft

Empresa desarrolladora de software. Gracias a la inversión en esta empresa, Coopenae ha logrado mejoras en el software existente, así como la creación de nuevas soluciones que buscan hacer más eficiente el servicio que brindamos a las personas asociadas.

Aseguradora del Istmo (ADISA)

Con la apertura del mercado de seguros vimos una oportunidad de negocio a la cual hemos podido acceder mediante la participación en el capital de ADISA. Esta inversión nos permitirá participar de las utilidades que ella genere, así como de la generación de productos ventajosos en costo, coberturas y servicios para nuestros(as) asociados(as).

Grupo Empresarial Cooperativo de Costa Rica

Consorcio de empresas que proveen servicios múltiples. Nuestra inversión en este grupo nos permite, además de participar de los resultados que genera, contratar servicios que la Cooperativa requiere en condiciones ventajosas. Algunos de estos servicios son: fuerza de ventas, vigilancia y limpieza.

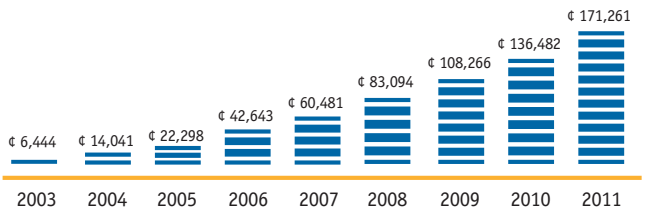
Aumento de captaciones nos reafirman como una excelente opción para invertir

El crecimiento de un 25% en nuestra cartera de captación es una muestra de la preferencia de miles de inversionistas, quienes tomaron la decisión de colocar su dinero en Coopenae por el servicio, la confianza y los rendimientos que les ofrecemos. Al cierre del año 2011, esta cartera pasó de ¢136.482 millones en 2010 a ¢171.261 millones.

La cartera de captaciones la conforman principalmente los Certificados de Depósito a Plazo Fijo en colones y dólares, las inversiones en el ahorro FIC y otros productos de captación como las diversas modalidades de ahorro que existen en la Cooperativa.

Cartera Total de Certificados de Depósito a Plazo Fijo

Al 31 de diciembre de cada año (expresado en millones de colones)



Fuente: Estados financieros de Coopenae.

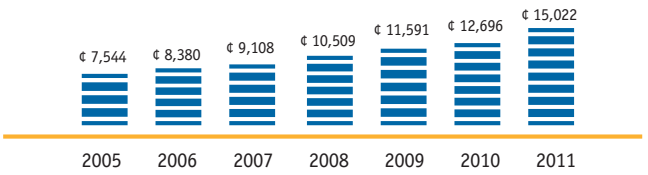
Con el FIC sus ahorros van creciendo mes a mes, tanto por la cuota como por los intereses. Esto quiere decir que usted ahorra cada vez más

Con respecto al ahorro FIC, pasó de ¢12.696 millones en el 2010 a ¢15.022 millones en el 2011, lo cual representa un crecimiento del 18,3%. Los resultados confirman que

este ahorro continúa siendo una atractiva forma de inversión de mediano y largo plazo que genera excelentes rendimientos a nuestros(as) asociados(as).

Cartera FIC

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



Fuente: Estados financieros de Coopenae.

Trayectoria de Coopenae permite obtener recursos de instituciones internacionales

La valoración que realizan los entes internacionales para otorgar un crédito incluye: la solidez financiera, la transparencia y el respaldo a sus clientes

Una de las metas en las que Coopenae trabajó durante el último periodo estratégico, fue la diversificación de las fuentes de financiamiento en condiciones de costo favorables para la Cooperativa, con el fin de aumentar los recursos disponibles para atender la demanda de crédito en áreas como vivienda y mipymes y, a la vez, apoyar la gestión de nuestra liquidez, vital en una empresa financiera.

Como resultado de esta meta trazada años atrás, durante el 2011 se formalizó un contrato de $33 millones con instituciones internacionales.

De este monto:

- **$15 millones** provienen de la "International Finance Corporation" (IFC).
- **$15 millones** de "Nederlandse Financierings-Maatschappij Voor Ontwikkelingslanden N.V." (FMO), banco de desarrollo Holandés que apoya el crecimiento sostenible del sector privado en mercados emergentes y en desarrollo, mediante la inversión en empresas líderes.
- **$3 millones** fueron contratados a Global Bank, segundo banco privado de capital panameño en volumen de activos, con 17 años de operación en ese mercado.

Con este contrato, Coopenae se convirtió en la primera cooperativa de Latinoamérica en recibir recursos del IFC y el FMO, para quienes invertir en cooperativas de ahorro y crédito no es algo usual.

Para ser merecedora de este beneficio, Coopenae debió someterse a diversos análisis con los estándares internacionales que aplican estas instituciones. Al final, el resulta-

do comprobó la solidez y solvencia que siempre nos ha caracterizado y la relevancia de la oferta de crédito que la Cooperativa hace en el país, razones por las cuales decidieron apoyarnos.

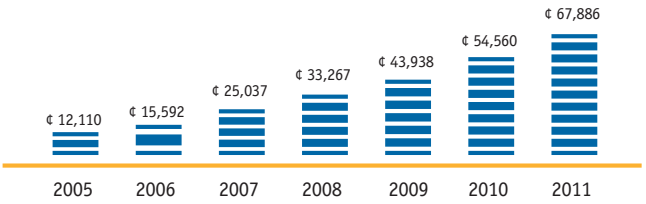
Año 2011 presenta el mayor crecimiento patrimonial de la historia

El aporte mensual que las personas asociadas realizan en Coopenae nos permitió, durante el año 2011, alcanzar el mayor crecimiento patrimonial de la historia de Coopenae. Para esta época, nuestro patrimonio pasó de ¢54.560 millones a ¢67.866 millones, lo que representa un aumento de ¢13.326 millones en solo un año.

La incorporación de 6.242 nuevos(as) asociados(as) fue uno de los factores que permitió fortalecer nuestro patrimonio

Patrimonio contable

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



Fuente: Estados financieros de Coopenae.

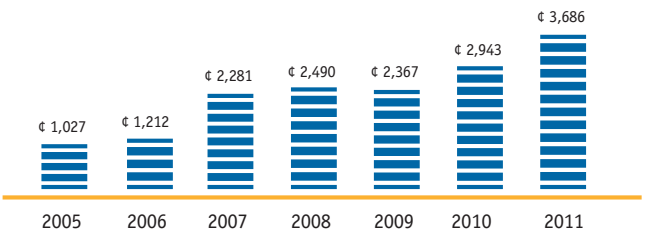
Coopenae ofrece el mejor excedente del sector cooperativo de ahorro y crédito

Al cierre del 2011, Coopenae obtuvo ¢6.826 millones de excedentes. En términos absolutos, este monto se convirtió en el mayor excedente del sector cooperativo de ahorro y crédito, y en el segundo de todo el sistema financiero privado.

Luego de las participaciones sobre la utilidad y las reservas legales y estatutarias, el excedente neto fue de ¢3.686 millones, lo que representa un 25,2% más que el generado en el año 2010.

Excedentes netos

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



Fuente: Estados financieros de Coopenae.

En esta ocasión, es importante destacar los esfuerzos que realiza la Cooperativa para generar ingresos diferentes a los que provienen de la intermediación financiera.

Con estos esfuerzos, además de atender necesidades de nuestros(as) asociados(as), se generan ingresos por comisiones que, al año 2011, tuvieron una participación importante dentro del total de ingresos.

La venta de productos asistenciales como ProDental y Previsalud, la venta de seguros autoexpedibles, el servicio de traslado de operadora de pensiones, la recaudación de servicios públicos y la venta de servicios del SINPE, aportaron en comisiones un total de ¢328 millones, al ingreso generado.

Eficiencia en nuestra administración cumple estándares internacionales

Procuramos ser muy eficientes en el uso de nuestros recursos, para generar mayores beneficios a los dueños(as) de la Cooperativa

El gasto de administración/activo productivo de intermediación es un indicador de eficiencia de la empresa que relaciona:

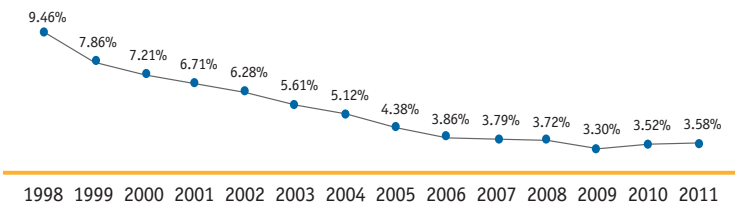
- **El gasto administrativo de la empresa:** gasto del personal, servicios externos, movilidad y comunicación, infraestructura y otros de carácter general.
- **El activo productivo de intermediación:** conformado por la cartera de crédito y las inversiones de la cooperativa en el mercado bursátil costarricense.

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.

Los estándares internacionales señalan que el límite de este indicador debería ser menor a un 5%. En el caso de Coopenae, a diciembre de 2011, alcanzamos un nivel del 3,58%.

Gasto administrativo a activo productivo

De diciembre de 1998 a diciembre de 2011



Fuente: Base de datos Coopenae.

Aumenta colocación de tarjetas de crédito y débito

Al igual que el resto de áreas de la Cooperativa, la colocación de tarjetas de crédito y débito presentó una reorganización interna. En este caso, con el fin de consolidar esta gestión, se creó el Departamento de Medios Electrónicos de Pago, que incluye las Áreas de Tarjetas de Crédito y Débito.

Esta reorganización en la plataforma de tarjetas generó dos cambios importantes:

1. **Optimización de procesos:** se mejoraron procesos y funciones con la idea de agilizar la solicitud de tarjetas y, por ende, los tiempos de respuesta de los trámites.
2. **Avances tecnológicos:** un avance importante, en el año 2011, fue la implementación de un nuevo sistema informático para la gestión y administración del área, que nos ayuda a simplificar y mejorar los servicios y la atención brindada a nuestros(as) tarjetahabientes.

La preferencia de nuestros(as) asociados(as) hizo posible que, al cierre del año 2011, contáramos con un total de 33.464 tarjetahabientes

Tarjeta de 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 los(as) tarjetahabientes al otorgarles puntos por sus compras, cargos automáticos, pago de servicios públicos y compras de saldos de otras tarjetas de crédito.

Al cierre del año 2011, la cartera de tarjetas de crédito contaba con 4.581 tarjetahabientes, un 32,5% más que en el año 2010, y el saldo de la misma era de ¢5.627 millones.

Tarjeta de débito

La tarjeta de débito de Coopenae fue creada especialmente para satisfacer las necesidades de las personas asociadas, razón por la cual: no cobra membresías ni comisiones por el uso de cajeros, tiene una amplia red de cajeros automáticos y una atractiva tasa de interés que le garantiza no solo la seguridad de su dinero, sino también el crecimiento con el tiempo.

Gestión de riesgo

En Coopenae siempre nos hemos preocupado por ser una empresa con un alto nivel de solvencia, lo que nos permite garantizarle a nuestros(as) asociados(as) e inversionistas que su dinero está seguro con nosotros. Producto de la importancia que le brindamos a este aspecto, a partir del 2011 incorporamos una Gerencia de Riesgo,encargada de velar por la seguridad de cada transacción que se realiza en la Cooperativa.

La Gerencia de Riesgo nos permite monitorear nuestra actividad financiera, de modo que podamos mantener y garantizar una empresa sólida y solvente para usted como dueño de Coopenae

Como parte de nuestro enfoque estratégico, trabajamos en la creación e implementación de un Sistema de Administración Integral del Riesgo, cuyo objetivo fundamental es fortalecer la administración del riesgo y asegurar que en toda función y nivel se incorporará este componente clave para garantizar al asociado(a), y a todos nuestros grupos de interés, la solidez de la Cooperativa y la calidad de nuestros servicios.

Este sistema permite realizar análisis sobre los principales segmentos de clientes, valorar y monitorear los principales riesgos y analizar el desempeño de la actividad de la Cooperativa.

El Sistema de Administración Integral de Riesgo requiere la participación activa de todo el personal de la Cooperativa, pero en forma particular de los siguientes órganos:

- Consejo de Administración.
- Gerencia General.
- Gerencia de Riesgo.
- Comité de Riesgos (creado en normativa SUGEF 02-10).
- Comité de Activos y Pasivos.
- Comité de Seguimiento de Cartera de Crédito.
- Comité de Liquidez.

Calificación de riesgo de Coopenae

Nuestra Cooperativa obtuvo una excelente calificación de riesgo según la SUGEF

Calificación Cuantitativa

Como resultado de la gestión de riesgo que ha realizado la Cooperativa históricamente, y ahora fortalecida con la nueva estructura de administración de riesgos, una vez más, Coopenae obtuvo la mejor calificación de riesgo cuantitativo emitida por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), la cual corresponde a 1 y se realiza mediante el modelo denominado CAMELS. Esto quiere decir que los indicadores que componen esta calificación, se mantienen en niveles muy saludables, según los parámetros definidos por la SUGEF.

Calificación Cualitativa

Al igual que en años anteriores, Coopenae, así como las demás entidades financieras del país, fue evaluada de manera cualitativa por la SUGEF. Aspectos como los sistemas de control interno, sistemas de información gerencial, recurso humano, tecnología de la in-

formación, políticas y procedimientos y planificación; nos ayudaron a reafirmar nuestra solvencia, al obtener una calificación de 1.15 (vigente al 31 de diciembre de 2011).

Tanto la calificación cuantitativa, como la cualitativa, reflejan nuestro esfuerzo diario de tener una Cooperativa sólida y confiable para cada una de las personas que forma parte de Coopenae. Al 31 de diciembre de 2011, nuestra calificación global fue de 1.03 que, de acuerdo con el modelo de calificación aplicado por la SUGEF, refleja que usted puede tener la confianza de que es dueño(a) de una empresa dirigida hacia el éxito y el crecimiento sostenido.

Autoevaluando nuestros procesos para garantizar seguridad

Dar seguimiento a los indicadores financieros para obtener un nivel mínimo de riesgo, fue una de las acciones que se mantuvo constante durante el año 2011. Cómo disminuir la morosidad, garantizar la liquidez necesaria para hacer frente a nuestras obligaciones y generar rentabilidad; son aspectos que hemos mantenido en la mira a lo largo de todo el año.

Para esto, Coopenae a definido límites de autorregulación más estrictos que los que dicta la normativa de la SUGEF, de manera que podamos disminuir al máximo el riesgo.

INDICADOR	NORMATIVA DE LAS ENTIDADES REGULADORAS	AUTORREGULACIÓN DE COOPENAE
Suficiencia patrimonial	Mínimo 10%	Mínimo 17%
Liquidez	Mínimo 15% RL	Mínimo 25% RL*
Morosidad	Máximo 3%	Máximo 1%
Calificación global	Entre 1 y 1,75	Siempre 1

* RL: Reserva de liquidez.

Además, con el propósito de garantizar seguridad y solidez, desarrollamos un proceso de evaluación interna que nos permite hacer un mapeo, mediante el cual identificamos eventuales riesgos dentro de un proceso. Luego de esta identificación y de analizar el origen del riesgo, se realiza un plan de acción o se brindan soluciones expeditas, dependiendo de la complejidad del proceso.

En el 2011, iniciamos un plan piloto con los procesos de captación, tesorería, crédito y cobros. Se pretende para el año 2012, terminar esta primera etapa y además, finalizar la aplicación de esta metodología en aquellos procesos de la Cooperativa cuyo impacto sea mayor.

Nuestra meta es mejorar los sistemas de información para la administración del riesgo, que nos permitan contar con más y mejores parámetros sobre el comportamiento

Estamos en constante evaluación de nuestros procesos internos con el propósito de garantizar que haya un riesgo mínimo en cada acción que emprendamos

de los diferentes riesgos a los que está expuesta la Cooperativa; asimismo, proveer mayores insumos que ayuden a incrementar la calidad y oportunidad en la toma de decisiones.

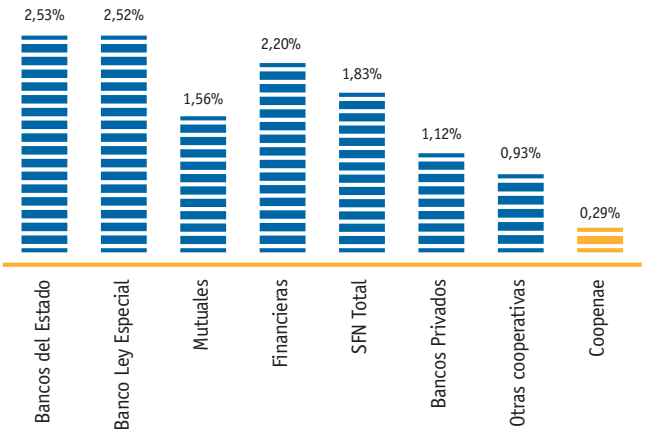
Recuperación efectiva asegura nuestra solidez

Nuestra Cooperativa se ha caracterizado por tener un indicador de morosidad significativamente inferior al del promedio del Sistema Financiero Nacional, producto de una adecuada gestión de recuperación de las operaciones de crédito concedidas a los(as) asociados(as).

Al 31 de diciembre de 2011, el 99,71% de la cartera se encontraba al día o en un rango de morosidad menor o igual a 90 días. Por lo tanto, solamente un 0,29% presentó un atraso mayor a este plazo. El análisis, seguimiento y control de la cartera vigente y vencida se evidencia en el siguiente gráfico, que muestra el resultado de una gestión de recuperación eficiente y efectiva que busca mantener la solidez financiera de la Cooperativa.

Comparativo Sector Financiero

Indicador de Mora mayor a 90 días
Datos promedio al 31 de diciembre de 2011 (en porcentajes)



Fuente: www.sugef.fi.cr.

Coopenae ofrece soluciones para que los(as) asociados(as) puedan salir adelante con sus obligaciones financieras

Coopenae ofrece diferentes mecanismos para que los(as) asociados(as) puedan hacer frente a sus deudas, entre estos están: compromisos de pago, arreglos de pago personalizados -los mismos se ajustan al nivel socioeconómico de cada asociado(a)-, readecuaciones de deudas, entre otros. Lo anterior, con el objetivo de minimizar el impacto del pago en la economía de los(as) deudores(as) y sus familias.

Política Conozca a su cliente brinda seguridad y respaldo

Durante el 2010, emprendimos acciones para afianzar la política Conozca a su cliente, que responde a la ley 8204 y que tiene como principal objetivo asegurar que las inversiones y el dinero de nuestros(as) asociados(as) estén seguros en nuestra Cooperativa.

En Coopenae creemos en la transparencia y la confianza como impulsores de la relación con cada persona asociada

Cumplir con la política Conozca a su cliente nos permite estar en orden con los requerimientos de las normativas y evitar posibles sanciones económicas que puedan afectar la solidez e imagen de la Cooperativa.

Para esto, realizamos un monitoreo por riesgo del cliente, que nos permite recabar información de las personas asociadas, de manera que podamos concentrar nuestra atención en aquellos casos que pueden representar un alto riesgo. Además, durante el segundo semestre del 2011, trabajamos en automatizar este sistema, lo cual permite disminuir el riesgo de legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo; así como recolectar datos de manera eficaz y generar un perfil de cliente que contribuya a tener un monitoreo eficiente de las transacciones inusuales.

En nuestro afán por ser una Cooperativa basada en la transparencia y el respeto, hemos desarrollado acciones que nos llevan no sólo a cumplir la normativa, sino también a garantizar la seguridad del dinero de las personas asociadas e inversionistas, sin sacrificar el servicio. Por esto, todo nuestro personal fue capacitado para desarrollar este proceso de manera eficiente, conociendo los requerimientos de cumplimiento de la normativa y manteniéndose al tanto de temáticas como resolución de casos, transacciones sospechosas, lavado de dinero, entre otras.

Para el 2012, nos planteamos la meta de tener la información de nuestros inversionistas actualizada al 100%. Encaminados hacia este proceso, en el 2011 se realizaron reuniones para evacuar dudas con respecto a la normativa.

Seguridad de la información y comunicación

Durante el año 2011, se realizaron esfuerzos importantes para asegurar que la red local de puntos de servicio de la Cooperativa, empresas en SINRE (Sistema desarrollado por Coopenae para proveer a un bajo costo los servicios de SINPE a las diferentes cooperativas y empresas que así lo requieran), así como la plataforma transaccional, cumplieran con una adecuada estabilidad.

Asimismo, se implementó la herramienta de seguridad informática NAP (“Network Access Protection”) de Microsoft, la cual garantiza que las computadoras que

se conectan a la red local de los edificios de la Cooperativa, cumplen con las actualizaciones y los componentes de seguridad que permiten minimizar el riesgo de conexiones no autorizadas.

Finalmente, en dicho periodo se impartieron capacitaciones a los(as) colaboradores(as) de primer ingreso, sobre políticas y procedimientos en temas de seguridad informática, así como definiciones y conocimientos básicos para la protección de la información de manejo diario; además de capacitación a todos los colaboradores de Coopenae y a las cooperativas que se encuentran en SINRE, en temas como: impacto de las redes sociales, ingeniería social, entre otros.

Desarrollo humano

En Coopenae, valoramos el aporte que cada uno de nuestros(as) colaboradores(as) brindan a la organización, pues somos conscientes de que gran parte del éxito de nuestra Cooperativa se debe a que, con su trabajo, ellos(as) hacen posible que podamos brindar un servicio de calidad.

Cada colaborador(a) de nuestra Cooperativa es indispensable en nuestro camino hacia el éxito

El talento humano que tenemos en Coopenae nos permite crear relaciones de confianza, establecer vínculos a largo plazo y traducir el espíritu emprendedor en iniciativas que beneficiarán a quienes forman parte de esta gran Empresa.

Asumir la gestión del talento humano que tenemos en Coopenae como un compromiso con el mejoramiento continuo es la razón que nos movió para dar un nuevo paso en el año 2011, cuando decidimos dejar de llamar la gestión de personal como Recursos Humanos para trascender hacia el concepto de Desarrollo Humano; que sitúa a las personas como motores de desarrollo en las empresas y busca promover el potencial que estas tienen para su beneficio y el de las organizaciones.

Este nuevo nombre va más acorde con lo que la Cooperativa venía haciendo desde hace algunos años atrás: invirtiendo en el talento de nuestra gente y generando oportunidades de crecimiento personal y profesional.

Durante el 2012, la ahora Gerencia de Desarrollo Humano continúa formando líderes, capacitando al personal y generando nuevas oportunidades para que el sentido de propósito, el servicio, la pasión, la transparencia, la confianza y el respeto mutuo sean los baluartes en cada acción que emprendamos.

Cosechando líderes

En el 2010, se plantó la semilla del liderazgo mediante el "Plan de Desarrollo de Liderazgo", que consistía en capacitar a colaboradores(as) con aptitudes para asumir puestos de jefaturas, segundos a bordo y gerencias.

Segundos a bordo tendrán el reto de formarse como líderes durante el 2012

Durante el 2011, se han recogido los frutos de este Plan, pues seis personas ya han sido promovidas a puestos de jefaturas. Tareas constantes como ensayos y un campamento de líderes, fueron parte de las acciones ejecutadas que han logrado que todo el grupo tenga más herramientas para fungir como líderes dentro de la Cooperativa.

Quienes ya han tenido la oportunidad de ascender a otro puesto, se mantienen activos dentro del Plan, recibiendo un acompañamiento más personalizado por parte de sus superiores y el personal de la Gerencia de Desarrollo Humano. Mientras tanto, el resto de colaboradores(as) del Programa, continúa fortaleciendo sus destrezas de liderazgo, trabajo en equipo y toma de decisiones.

Para este 2012, y con el afán de continuar con la política de sucesión y la filosofía de desarrollo humano, 10 personas más iniciarán el proceso de liderazgo.

Midiendo la satisfacción interna

Como parte del proceso fundamental de desarrollar el talento humano y trabajar en la satisfacción de nuestro personal, continuamos trabajando en el "Programa de consultores internos", el cual nos ha permitido saber que nuestros(as) colaboradores(as) se sienten muy satisfechos de trabajar en la Cooperativa y de pertenecer al departamento en el que trabajan. Así lo reflejó la calificación arriba de 90 obtenida mediante el índice de promotores internos.

Cuando se detecta alguna anomalía en un departamento, se realizan reuniones con los jefes y, en algunos casos, con los segundos a bordo, para profundizar en el tema. A partir de esto, el personal de la Gerencia de Desarrollo Humano realiza una intervención para resolver cualquier conflicto. Este modelo ya ha sido probado y los casos presentados se han resuelto de manera exitosa.

Durante el 2011, 63 nuevas personas se incorporaron a la Cooperativa

Llenando nuestra Cooperativa de mucha efectividad

Una de nuestras líneas estratégicas del plan 2011-2014 es fortalecer la cultura de ejecución y efectividad. Para aportar a este proceso, desde la gestión de desarrollo humano se han realizado acciones que nos encaminan a enfocarnos en la estrategia y los resultados:

Talleres de selección de personal para jefaturas

Hemos capacitado a los(as) jefes(as) para que, al realizar entrevistas a los(as) candidatos(as) para un puesto, sepan identificar los elementos crucialmente importantes para trabajar en la Cooperativa; entre ellos están las competencias laborales, el enfoque por logro y la experiencia previa.

Capacitaciones de T-Complementa

Se capacitó a todo el personal en la nueva categoría de servicios T-Complementa, con el propósito de que pudieran brindar un servicio oportuno a las personas asociadas.

Evaluaciones del desempeño basadas en la confianza

En el 2011, el 100% del personal de la Cooperativa participó en un taller de la velocidad de la confianza, sustentado en los siete hábitos y las cuatro disciplinas de Franklin Covey. Esto nos permite enfocarnos en las metas crucialmente importantes y generar efectividad organizacional. Para incorporar esta filosofía en nuestro diario quehacer, realizamos dos evaluaciones del desempeño basadas en este enfoque.

Carga de trabajo bajo enfoque de ingeniería industrial

Por primera vez en nuestra Cooperativa, en el 2011 se realizó un estudio de carga de trabajo desde el punto de vista de la ingeniería industrial, en coordinación con la Gerencia Comercial. De este estudio realizado en sucursales, y que tuvo una duración de tres meses, se generó un informe que plantea las bases de mejora en términos de carga de trabajo.

Reestructuración del sistema informático

Con el propósito de agilizar los procesos y delegar el trabajo operativo para concentrarnos en la gestión estratégica, estamos realizando la reestructuración del sistema informático. Con esta nueva tecnología, los jefes van a tener acceso a información de sus colaboradores(as) como vacaciones, expedientes, resultados de exámenes, récord de incapacidades, entre otros aspectos. A su vez, mediante Coopenae Virtual, las personas externas van a tener la oportunidad de incluir su información para aplicar a un puesto en la Cooperativa.

Promoviendo a nuestra Cooperativa como una excelente opción laboral

Hemos abierto las puertas de nuestra Cooperativa a profesionales en formación que quieran realizar su práctica profesional en administración. Mediante convenios con universidades privadas, nos hemos dado a la tarea de promover a Coopenae como una excelente opción para quienes se vienen incorporando al mercado laboral.

Ya se tienen convenios con las universidades privadas más prestigiosas del país, de manera que los estudiantes puedan ver a Coopenae como una opción para su práctica, pero también como una puerta hacia la incorporación laboral.

Los pasantes realizan las pruebas psicométricas, son capacitados y realizan su práctica por cuatro meses. En caso de haber un puesto vacante al finalizar el periodo, el estudiante puede optar por quedarse trabajando en la Cooperativa. En caso de que no haya un espacio al momento de finalizar la pasantía, quedan registrados dentro de una base de datos.

Esto nos facilita brindarle un mejor tiempo de respuesta a los departamentos cuando requieren a un nuevo colaborador(a), pues contamos con personas ya capacitadas que pueden iniciar sus labores de manera inmediata, tras concluir la práctica.

Nuestra meta es tener un practicante por sucursal, que tenga la oportunidad de conocer nuestra esencia y quedarse trabajando con nosotros

Asesoría más allá de nuestra Cooperativa

El 2012 presenta un nuevo desafío para la Gerencia de Desarrollo Humano y es brindar soporte en materia de recursos humanos a las empresas a las que Coopenae se encuentra vinculada: Grupo Empresarial, Sociedad Agencia de Seguros, ADISA y Prosoft. Para nosotros, conocer la dinámica de estas empresas con el fin de asesorarlas en reclutamiento, selección, salarios, entre otros temas, es un reto que asumimos con gran empeño y que nos hace ir migrando hacia convertirnos en un área corporativa que busca permear a estas empresas socias de nuestra cultura y valores.

Durante este 2012, continuamos nuestra gestión de desarrollo humano, incorporando nuevo talento a la Cooperativa y fortaleciendo las capacidades de nuestro personal.

Tecnología de la Información y Comunicaciones

En TIC continuamos en la búsqueda constante de nuevas tecnologías que nos permitan agilizar el servicio que brindamos

Fortalecer y mantener actualizada la infraestructura de comunicaciones para brindar un servicio oportuno y eficiente, fue una de las acciones constantes en materia de tecnología de información y comunicaciones (TIC) durante el 2011.

Sitio alterno garantiza respaldo de datos

Durante el 2011, se continuó con el desarrollo del sitio alterno, que consiste en tener una réplica de los datos de manera que si el sistema falla, se tenga un respaldo que permita seguir brindando los servicios de la Cooperativa.

Ya se tiene el hardware necesario para este sistema y se han desarrollado pruebas y ajustes para disminuir el tiempo de activación, el cual se pretende que sea de 10 segundos al término del primer trimestre del 2012.

A su vez, se trabajó en un protocolo que permitirá que cada persona involucrada en el proceso, sepa cuál es su rol en caso de que se requiera activar el sitio alterno. Hasta el momento no ha sido necesario acudir a esta medida.

El sitio alterno permitirá disminuir la pérdida de información en caso de que el sistema falle, se dé una catástrofe nacional o haya un problema en la comunicación con el ICE

Fortaleciendo la plataforma tecnológica

La tecnología en sistemas de información y comunicación es un ámbito que está en constante cambio. Por este motivo, realizamos la migración del sistema operativo de los servidores para lograr mejores rendimientos y estabilidad de los mismos.

Además, trabajamos en fortalecer y mantener actualizada la infraestructura de comunicaciones y estaciones de trabajo, para brindar un servicio oportuno y eficiente a las diferentes áreas. En este sentido, se amplió el ancho de banda a 6MG en cada sucursal y se renovaron los equipos de comunicación y centrales telefónicas. Estas acciones nos permiten brindar un servicio oportuno a nuestros(as) asociados(as) y socios de negocio.

Por otra parte, se implementaron herramientas de comunicación unificada a nivel interno como: videoconferencia, chat corporativo, mesa de ayuda para incidentes, administración de servidores centralizada, estandarización de los sistemas operativos de las estaciones de trabajo (Windows 7) y paquetería de Microsoft Office versión 2010. Esto ayuda a la Cooperativa a una reducción del gasto administrativo-operativo, ya

que acorta las distancias en eventos como: capacitaciones, soporte remoto y alarmas pro-activas, los cuales pueden ser atendidos desde Oficinas Centrales.

También, durante el 2011 fortalecimos la infraestructura de seguridad informática, tanto física como lógica, con el fin de minimizar el riesgo de fraude tecnológico de las transacciones y la pérdida de la información. En nuestro afán por ser transparentes y brindar una plataforma segura a las personas asociadas, nos hemos mantenido en constante monitoreo e implementación de controles que permitan mitigar el riesgo del fraude informático, negación de servicio, capacitación al personal, entre otros.

Facilitando la plataforma para sucursales móviles, Coopenae Virtual y firma digital

El soporte de la Gerencia de TIC en nuevas facilidades para nuestros(as) asociados(as) es fundamental, pues es la encargada de garantizar que la plataforma tecnológica funcione a cabalidad y que los sistemas puedan ser implementados.

Un ejemplo de ello es el soporte brindado para las sucursales móviles, al dotarlas de facilidades como escáner, conexión a Internet, impresora y la posibilidad de generar transacciones como si las personas estuvieran en una sucursal.

También, se facilitó que la página transaccional de Coopenae Virtual pudiera brindar más servicios a los(as) asociados(as), como el pago de la cuota del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA).

Por otra parte, fungimos un papel fundamental en el proceso de brindar el servicio de firma digital, pues dotamos a las sucursales de equipo de cómputo y de la plataforma que permite tener conexión con el Banco Central y con el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE). Durante este proceso, estuvimos en constante coordinación con esta entidad, para garantizar que cumpliamos con todas las normas de seguridad establecidas.

Cumpliendo con los estándares de la SUGEF

La Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) posee un reglamento para la gestión de la tecnología de la información (normativa 14-09), bajo la cual Coopenae ha sido evaluada para determinar el aporte de su Gerencia de TIC a la estrategia general de la Cooperativa.

Nuestra Cooperativa se mantiene en constante evolución, por lo que trabajamos en renovarnos con tecnología moderna y en desarrollar un constante monitoreo para mantenernos a la vanguardia

En Coopenae trabajamos para que todas nuestras unidades estén alineadas con la estrategia general de la Cooperativa

Objetivos de la gestión de TIC, según SUGEF

1. Alineación estratégica con objetivos de la entidad.
2. Administración de los riesgos relacionados con TIC.
3. Entrega de valor en beneficios, eficiencia, productividad y competitividad de la entidad.
4. Gestión de recursos.
5. Medición del desempeño de TIC.

La SUGEF realizó un diagnóstico a Coopenae, donde se detectaron fortalezas y áreas por mejorar para la unidad. A partir de esta evaluación preliminar, estamos desarrollando un plan de mejora para que en el 2013, año en el cual se hará la evaluación formal, podamos destacar por realizar una gestión de la tecnología y la información acorde con nuestra estrategia y objetivos organizacionales.

En este sentido, el mayor reto de esta área de gestión en el 2012 es mejorar nuestros procesos internos, mediante la documentación de proyectos y la elaboración de un plan estratégico y operativo que responda a la estrategia general de nuestra Cooperativa. Esto nos llevará a tener un desempeño destacado en el área de tecnología y comunicaciones, para poder brindarle a los(as) asociados(as) un servicio de excelencia.

Gestión estratégica

La toma de decisiones en nuestra Cooperativa es algo que nos tomamos muy en serio, pues sabemos que cada paso que demos debe estar alineado con nuestra filosofía corporativa y debe responder al enfoque estratégico que nos hemos planteado.

Por este motivo, buscamos acciones que nos permitan estar más cerca de los(as) asociados para facilitarles los procesos y ayudarlos a solventar sus necesidades; generamos alianzas con otras cooperativas como parte de nuestro principio solidario y nuestro propósito de que el movimiento cooperativo crezca en el país; y nos mantenemos a la vanguardia de lo que sucede en nuestro contexto social y económico para determinar de qué manera las decisiones que se toman en el país y a nivel global nos pueden impactar.

Coopenae Virtual permite realizar transacciones de manera segura

Durante el 2011, trabajamos en consolidar nuestra plataforma transaccional, de manera que más usuarios pudieran hacer sus transacciones en línea. Esto ha dado sus frutos, pues en el 2011 hubo un total de 54.854 transacciones.

Cabe destacar que, a nivel de sistema de pago del SINPE, se realizó la mayor cantidad de transacciones de débito directo en tiempo real, con un total de 50,6 mil transacciones, que representan un 37% de todo el sistema financiero. Esto se debe a la incorporación de los servicios del SINPE en nuestra plataforma de servicios, además del soporte que brindamos a 16 entidades del sector cooperativo.

Como responsables de esta plataforma, debemos garantizar su seguridad. En este sentido, nos complace informar que, hasta este momento, no hemos tenido ninguna situación que indique que haya algún riesgo en el sistema, por el contrario, en todo momento estamos velando por tomar las medidas necesarias para que su dinero y su información estén siempre en buenas manos.

Habilitamos el servicio de firma digital

En Coopenae seguimos creciendo, no sólo a nivel financiero, sino también en cuanto a servicios y facilidades para nuestros(as) asociados(as). Durante el 2011, nos certificamos como entidad de registro de firmas digitales, lo que nos da la potestad de emitir firmas no sólo a las personas asociadas, sino también al resto de personas que requieran una.

Para el 2012, estamos trabajando en nuevas aplicaciones tecnológicas que contribuyan a que usted como asociado(a) tenga mayor facilidad para realizar sus trámites

Coopenae es la única Cooperativa autorizada para emitir firmas digitales

Uno de nuestros propósitos es convertirnos en aliados de empresas que comparten nuestra filosofía

Como ya lo hemos mencionado, nuestro espíritu solidario nos motiva a ayudar a otras cooperativas, tanto capitalizando conocimientos, como siendo un soporte tecnológico para ellas. En este sentido, mantenemos nuestra alianza con 16 cooperativas del país, a las cuales les facilitamos nuestra Web transaccional para que la pongan a disposición de sus asociados(as).

A su vez, hemos ayudado a estas cooperativas a que cuenten con un sitio Web. En el 2011, tres de ellas lograron este objetivo y esperamos en el 2012 poder ayudar a que ocho más puedan contar con esta herramienta tecnológica.

Para generar bienestar en las familias costarricenses, Coopenae fue un actor clave en las negociaciones de la reforma fiscal

Ley de solidaridad tributaria

En el 2011, el Gobierno de Costa Rica impulsó el proyecto de ley de Solidaridad Tributaria, con el cual se pretendía realizar un plan fiscal para gravar productos y servicios, y así aumentar la recaudación.

Coopenae tuvo un papel activo apoyando a que las Cooperativas pudieran mantener condiciones que favorecieran el solidarismo y beneficios que impulsaran la calidad de vida de los(as) asociados(as). En este sentido, el mayor logro que se obtuvo fue que las cooperativas se mantuvieran exentas del pago de impuesto a la renta.

Además, la reforma tributaria proponía que a los certificados de depósito a plazo se les aplicara un 15% de impuesto. Gracias a las negociaciones de las cooperativas y el INFOCOOP, al sector solo se aplicará un impuesto del 8%.

Sobre los excedentes, que ya contaban de por sí con un 5% de impuesto al ser distribuidos, ahora serán gravados bajo una escala basada en salarios. Por ejemplo, quien tenga excedentes de ¢685.000 a ¢1.028.000, pagará un 10% por concepto tributario, y quien tenga más de ¢1.028.000 tributará un 15%. Esto significa que la mayoría de nuestros(as) asociados(as) no pagarían por impuesto a excedentes ni siquiera el 5% que ahora pagamos.

Auditoría interna y externa: estamos en constante monitoreo de nuestro accionar

Auditoría Interna

Mediante la auditoría interna, en Coopenae realizamos evaluaciones constantes sobre las operaciones de la empresa, con el propósito de mejorar los sistemas de administración de riesgos, control y procesos de gobierno.

En el 2011 continuamos evaluando la funcionalidad y suficiencia del sistema de

control interno; la razonabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentaciones y normativa aplicable. Como resultado de las evaluaciones, podemos afirmar que hemos realizado una gestión adecuada que se ha mantenido bajo un mismo enfoque estratégico y que lleva a la Cooperativa por buen rumbo.

Auditoría Externa

La situación financiera de nuestra Cooperativa no sólo es monitoreada a nivel interno, sino que también contamos con el apoyo de un auditor externo que nos brinda su evaluación sobre la razonabilidad de los estados financieros de Coopenae.

Estos documentos se encuentran adjuntos en este Informe, como parte de la evaluación realizada por el despacho KPMG, S.A. con corte al 31 de diciembre del 2011.

En la Cooperativa realizamos controles cruzados, no sólo realizando nuestra auditoría interna, sino también trayendo a un ente externo que evalúe nuestra gestión

Agradecimiento

Orgullosamente hemos concluido con nuestro plan operativo 2007-2011 y emprendemos con emoción una nueva ruta hacia el mañana.

En este trayecto, el empeño y la dedicación de cada uno(a) de nuestros(as) colaboradores(as) nos ha permitido llegar a donde estamos ahora. Es gracias a su entrega y servicio solidario que podemos servir a cada familia asociada, para apoyarlos en su desarrollo integral.

También queremos agradecer a las personas asociadas pues su confianza en el trabajo que realizamos en Coopenae ha sido el motor que nos ha impulsado.

Gracias por permitirnos crecer juntos. Gracias por ayudarnos a alcanzar nuestras metas. Gracias por extender sus manos y recibir este reconocimiento con nosotros. Esperamos que Dios bendiga a todos y cada uno de sus hogares, para que podamos avanzar juntos. Nos debemos a ustedes, a cada persona que otorga su esfuerzo a esta Cooperativa.

Consejo de Administración
De izquierda a derecha

Guido Bermúdez Piedra
Presidente
María Rosa Barquero Rodríguez
Directora
Julio César Madrigal Leandro
Director
Luisa María Chinchilla Vargas
Directora
Sergio Astorga Espinoza
Director
Grace Badilla López
Directora
Mario Coronado Barboza
Director

José Eduardo Alvarado Campos
Gerente General

Comité Gerencial
De izquierda a derecha

Seidy Hidalgo Valverde
Gerente de Riesgo
Milton Morales Sancho
Gerente de TIC
Johnny Gutiérrez Soto
Gerente Financiero
Claudio Bolaños Soto
Gerente de Desarrollo Humano
José Eduardo Alvarado Campos
Gerente General
Adrián Álvarez García
Subgerente General
Carlos Ramírez Zamora
Gerente Comercial

Equidad

Informes Auditados

COOPENAE

Coopeguanacaste R.L.

La electricidad es una necesidad básica para todos(as) nosotros(as) y las cooperativas nos ayudan a tener acceso a ella, lo que redunda en bienestar para nuestras familias.

KPMG, S. A.
Edificio KPMG
Boulevard Multiplaza
San Rafael de Escazú, Costa Rica

Teléfono [illegible]
Fax [illegible]
Internet www.kpmg.co.cr

Informe de los auditores independientes

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

Hemos efectuado la auditoría de los estados financieros sin consolidar que se acompañan de Cooperativa Nacional de Educadores, R.L., los cuales comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2011, y los estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa. Los estados financieros sin consolidar han sido preparados por la Administración, de acuerdo con las disposiciones de carácter contable, emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), relacionadas con la información financiera.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros
La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros sin consolidar, de acuerdo con las disposiciones de carácter contable, emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y la Superintendencia General de Entidades Financieras, relacionadas con la información financiera, y por la estructura de control interno que considere necesaria para la preparación de estados financieros que estén libres de errores significativos, debido ya sea a fraude o error.

Responsabilidad de los auditores
Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros sin consolidar con base en nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría. Esas normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros están libres de errores significativos.

Una auditoría comprende realizar procedimientos para obtener evidencia de auditoría que respalde los montos y las revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen de nuestro criterio, incluida la evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados financieros, debido ya sea a fraude o error. Al realizar esas evaluaciones de riesgo, consideramos el control interno relevante para la preparación y presentación razonable de los estados financieros de la entidad, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. Una auditoría también comprende una evaluación de lo adecuado de los principios de contabilidad utilizados y de la razonabilidad de las estimaciones contables hechas 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.

[illegible]

-2-

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros sin consolidar adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de la Cooperativa Nacional de Educadores, R.L., al 31 de diciembre de 2011, y su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las disposiciones de carácter contable, emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y la Superintendencia General de Entidades Financieras, relacionadas con la información financiera.

Base de contabilidad

Sin calificar nuestra opinión, llamamos la atención a la nota 1-b a los estados financieros, en la cual se indica la base de contabilidad. Los estados financieros sin consolidar han sido preparados por la Administración de acuerdo con las disposiciones de carácter contable emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) relacionadas con la información financiera. La Cooperativa emite estados financieros consolidados que son sus estados principales; los estados financieros sin consolidar, con la inversión en sus subsidiarias presentada por el método de participación patrimonial, han sido preparados para ser usados solamente por la Administración de la Cooperativa y por la Superintendencia General de Entidades Financieras. Los estados financieros sin consolidar de la Cooperativa deberán ser leídos en conjunto con los estados financieros consolidados de la Cooperativa Nacional de Costa Rica y Subsidiarias. Por tanto, los estados financieros podrían no ser adecuados para otros fines.

Otros asuntos

Los estados financieros sin consolidar de la Cooperativa Nacional de Educadores, R.L. para el período finalizado al 31 de diciembre del 2010, fueron auditados por otros auditores, quienes expresaron una opinión sin salvedades sobre dichos estados financieros el 16 de febrero del 2011.

KPMG

[illegible] de 2012

San José, Costa Rica
Federico García G.
Miembro No. 1151
Póliza No. 0116 FIG 3
Vence el 30/09/2012

Timbre de ¢1.000 de Ley No. 6663
[illegible]

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.
BALANCE GENERAL
Al 31 de diciembre de 2011
(Con cifras correspondientes de 2010)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2011	2010
ACTIVOS			
Disponibilidades	4	**24.916.898.757**	**28.828.850.846**
Efectivo		2.191.762.441	1.945.816.752
Banco Central		1.356.598.123	1.717.481.377
Entidades financieras del país		2.026.794.410	2.471.479.382
Otras disponibilidades		19.191.942.781	22.686.075.355
Inversiones en instrumentos financieros	5	**79.196.184.404**	**74.136.867.319**
Disponibles para la venta		77.703.784.913	73.008.339.087
Productos por cobrar		1.460.399.489	1.128.528.232
Cartera de créditos	6	**239.495.481.051**	**91.838.934.955**
Créditos vigentes		235.476.692.432	86.177.986.043
Créditos vencidos		7.709.029.389	8.152.904.098
Créditos en cobro judicial		602.744.031	186.323.008
Productos por cobrar		727.252.084	699.862.945
(Estimación por deterioro de cartera de créditos)		(4.497.236.905)	(1.988.242.140)
Cuentas y comisiones por cobrar	7	**1.114.418.179**	**438.394.528**
Comisiones por cobrar		1.291.282	6.244.652
Otras cuentas por cobrar		1.143.406.155	693.009.811
(Estimación por deterioro de cuentas y comisiones por cobrar)		(30.279.258)	(260.860.077)
Bienes realizables	8	**108.168.265**	**210.286.485**
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		403.198.211	551.104.772
(Estimación por deterioro y por disposición legal)		(295.029.946)	(340.818.287)
Participaciones en el capital de otras empresas (neto)	9	**1.131.178.832**	**88.893.249**
Inmuebles, mobiliario y equipo (neto)	10	**6.554.639.091**	**6.716.153.644**
Otros activos	11	**2.918.265.328**	**2.900.612.137**
Cargos diferidos		571.376.304	649.023.024
Activos intangibles		708.039.980	794.462.330
Otros activos		1.637.849.980	1.056.124.783
TOTAL DE ACTIVOS		**355.287.225.487**	**34.942.347.062**

Continúa

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.
BALANCE GENERAL
AGO de diciembre de 2011
(Con cifras correspondientes de 2010)
(En colones de obtenidos)

	Nota	2011	2010
PASIVOS Y PATRIMONIO			
PASIVOS			
Obligaciones con el público	12	[illegible]	[illegible]
A la vista		[illegible]	[illegible]
A plazo		[illegible]	[illegible]
Cargos financieros por pagar		[illegible]	[illegible]
Obligaciones con entidades	13	[illegible]	[illegible]
A la vista		[illegible]	[illegible]
A plazo		[illegible]	[illegible]
Otras obligaciones con entidades		[illegible]	[illegible]
Cargos financieros por pagar		[illegible]	[illegible]
Cuentas por pagar y provisiones	14	[illegible]	[illegible]
Provisiones		[illegible]	[illegible]
Otras cuentas por pagar diversas		[illegible]	[illegible]
Otros pasivos	15	[illegible]	[illegible]
Ingresos diferidos		[illegible]	[illegible]
Estimación por deterioro de créditos contingentes		[illegible]	[illegible]
Otros pasivos		[illegible]	[illegible]
Obligaciones subordinadas	16	[illegible]	[illegible]
Obligaciones subordinadas		[illegible]	[illegible]
Cargos financieros por pagar		[illegible]	[illegible]
TOTAL DE PASIVOS		[illegible]	[illegible]
PATRIMONIO			
Capital social		[illegible]	[illegible]
Capital pagado	17	[illegible]	[illegible]
Ajustes al patrimonio		[illegible]	[illegible]
Superávit por revaluación inmuebles, mobiliario y equipo	17	[illegible]	[illegible]
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta		[illegible]	[illegible]
Ajuste por valuación de participaciones en otras empresas		[illegible]	-
Reservas patrimoniales	17	[illegible]	[illegible]
Resultado del año		[illegible]	[illegible]
TOTAL DEL PATRIMONIO		[illegible]	[illegible]
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		[illegible]	[illegible]
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	19	[illegible]	[illegible]
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras	19	[illegible]	[illegible]
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras	19	[illegible]	[illegible]

[illegible]
Gerente General

[illegible]
Contadora General

[illegible]
Auditora Interna

Las notas que se acompañan forman parte integral de los estados financieros.

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.
ESTADO DE RESULTADOS
Por el período de doce meses terminado el 31 de diciembre de 2011
(Con cifras correspondientes de 2010)
(en colones sin céntimos)

	Nota	2011	2010
Ingresos financieros			
Por disponibilidades		8.302.478	10.003.437
Por inversiones en instrumentos financieros	20	6.465.237.691	4.723.117.167
Por cartera de créditos	21	39.203.282.603	35.789.879.897
Por ganancia por diferencias de cambios y UD	22	251.292.857	239.088.803
Por ganancia instrumentos financieros disponibles para a venta		231.090.031	250.787.020
Por otros ingresos financieros	23	1.045.493.754	1.118.477.921
Total de ingresos financieros		**48.095.049.363**	**42.118.552.436**
Gastos financieros			
Por obligaciones con el público	24 a	20.030.100.098	16.717.076.404
Por obligaciones con entidades financieras	24 b	8.604.282.250	8.789.191.784
Por obligaciones subordinadas, convertibles y perpetuas		36.352.452	43.064.362
Por pérdidas por instrumentos financieros disponibles para la venta		90.676.800	89.219.980
Por otros gastos financieros		927.766.021	458.628.537
Total de gastos financieros		**29.889.279.473**	**26.094.182.168**
Por estimación de deterioro de activos	6-b	2.136.990.599	2.799.856.181
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones	6-b	790.984.203	571.202.084
RESULTADO FINANCIERO BRUTO		**16.859.887.294**	**13.787.896.171**
Otros ingresos de operación			
Por comisiones por servicios		990.871.280	638.661.677
Por bienes realizables		14.898.048	4.791.387
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas	9	247.087.316	-
Por cambio y arbitraje de divisas		129.403.700	126.686.783
Por otros ingresos operativos	25	1.219.590.501	1.180.142.517
Total de ingresos de operación		**2.601.648.958**	**1.951.279.864**
Otros gastos de operación			
Por comisiones por servicios		990.347.847	474.441.865
Por bienes realizables		11.363.368	11.262.251
Por pérdida por participaciones de capital en otras empresas	9	108.482.813	3.806.010
Por provisiones		934.331.994	241.553.116
Por cambio y arbitraje de divisas		77.013.304	87.600.308
Por otros gastos operativos		23.037.889	4.672.971
Total otros gastos de operación		**2.130.467.215**	**829.419.442**
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		**18.471.069.034**	**14.918.702.593**
Gastos administrativos			
Por gastos de personal	26	5.650.766.208	4.768.148.977
Por otros gastos de administración	27	5.653.109.412	4.433.100.989
Total gastos administrativos		**11.323.653.640**	**9.201.249.966**
RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD		**7.147.415.394**	**5.707.452.627**
Participaciones sobre la utilidad	18	321.442.693	256.835.368
RESULTADO DEL AÑO		**6.825.972.701**	**5.450.617.259**

Jose Eduardo Angulo C.
Gerente General

Yuria Molina S.
Contador General

Evelyn Morales V.
Auditora Interna

Las notas que se acompañan forman parte integral de los estados financieros.

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.
ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
Por el período de doce meses terminado el 31 de diciembre de 2011
(Con cifras correspondientes de 2010)
(En colones sin céntimos)

	Nota	Capital social	Ajustes al patrimonio	Reservas patrimoniales	Resultados acumulados al principio del período	Total
Saldos al 1 de enero de 2010		31.838.514.678	1.212.134.012	8.563.556.593	2.358.201.691	43.976.406.974
Resultado del año		-	-		5.450.617.259	5.450.617.259
Reservas legales y otras reservas estatutarias		-	-	2.507.283.939	(2.507.283.939)	-
Aplicación de reservas		-	-	(459.851.229)	-	(459.851.229)
Distribución de excedentes		-	-	-	(2.358.201.691)	(2.358.201.691)
Aportes de capital recibidos durante el año		10.592.341.022	-	-		10.592.341.022
Liquidaciones y traslados de capital especial durante el año		(1.991.124.906)	-	-	-	(1.991.124.906)
Ajuste por cambio razonable de las inversiones en valores disponibles para la venta		-	(618.190.912)	-	-	(618.190.912)
Saldos al 31 de diciembre de 2010	17	40.439.730.794	593.943.100	10.596.989.263	2.943.335.336	54.566.017.779
Resultado del año		-	-	-	6.825.972.701	6.825.972.701
Reservas legales y otras reservas estatutarias		-	-	3.139.947.442	(3.139.947.442)	-
Aplicación de reservas		-	-	(524.786.607)	-	(524.786.607)
Distribución de excedentes		-	-	-	(2.943.335.331)	(2.943.335.331)
Aportes de capital recibidos durante el año		11.274.599.118	-	-	-	11.274.599.118
Liquidaciones y traslados de capital especial durante el año		(3.198.659.317)	-	-	-	(3.198.659.317)
Ajuste por cambio razonable de las inversiones en valores disponibles para la venta		-	(108.130.382)	-	-	(108.130.382)
Saldos al 31 de diciembre de 2011	17	48.515.670.595	485.812.718	13.206.149.956	3.686.025.298	67.005.664.947

José Eduardo [illegible]
Gerente General

Yorleny Molina S.
Contadora General

Evelyn [illegible]
Auditora Interna

Las notas que se acompañan forman parte integral de los estados financieros.

[illegible]

	Nota	2021	2020
Flujos de efectivo de las actividades de operación			
Resultado del año		4.803.972.761	3.439.627.239
Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos			
Gastos o pérdida por venta de activos recibidos en dación de pago o de inmuebles, mobiliario y equipo		77.234.551	26.727.024
Pérdidas por diferencias de cambios y ITD, netas		(244.879.580)	(519.086.803)
Pérdidas por estimación por deterioro cartera de créditos		3.136.660.394	2.799.834.241
Participaciones en el capital de otras empresas, netas		142.604.703	(3.965.035)
Gastos por provisión para prestaciones sociales		422.134.591	354.435.345
Depreciaciones y amortizaciones		1.223.845.438	1.044.266.003
Gasto por intereses		29.134.082.398	35.556.568.188
Ingreso por intereses		(40.668.928.553)	(40.512.187.107)
Participaciones sobre la utilidad		531.643.000	356.835.368
Ingreso impuesto de renta neutral		(1.331.733.085)	(1.181.862.442)
Variación neta en los activos (aumento) o disminución			
Créditos y anticipos de efectivo		(56.595.679.396)	(35.206.243.315)
Bienes realizables		600.333.226	39.714.487
Otros activos		(983.334.696)	(748.987.702)
Variación neta en los pasivos aumento, o disminución			
Obligaciones a la vista y a plazo		41.300.986.554	25.462.944.268
Otras cuentas por pagar y provisiones		1.796.187.758	1.449.483.264
Otros pasivos		902.772.559	662.987.858
Intereses recibidos		41.022.331.887	36.589.633.964
Intereses pagados		(29.012.206.180)	(29.279.647.567)
Flujos netos de efectivo generados por las actividades de operación		3.413.196.471	8.469.576.330
Flujos netos de efectivo de las actividades de inversión			
Inversión en instrumentos financieros (inversiones mantenidas para negociar)		(2.702.776.335)	(28.890.266.895)
Adquisición de inmuebles, mobiliario y equipo		(274.875.863)	(1.202.119.868)
Adquisición de intangibles y propiedad intangibles		(217.539.917)	(276.135.598)
Adquisición de activos intangibles		(190.177.222)	(497.536.556)
Participaciones en efectivo en el capital de otras empresas		(1.184.971.995)	(7.965.276)
Flujos netos de efectivo usados en las actividades de inversión		(4.570.340.332)	(30.874.065.189)
Flujos netos de efectivo de las actividades de financiamiento			
Obligaciones financieras		19.010.598.668	19.166.211.664
Obligaciones subordinadas		-	(193.840.000)
Pago de obligaciones		(20.080.710.202)	(11.142.176.762)
Aportes de capital social		13.274.500.118	10.592.561.023
Capitalizaciones de excedentes		(3.198.494.517)	(3.891.134.867)
Uso de reservas		(224.780.497)	(443.824.708)
Pago de excedentes a asociados		(2.945.332.221)	(2.231.795.191)
Flujos netos de efectivo (usados en) provistos por las actividades de financiamiento		(954.220.651)	5.736.036.444
(Disminución) Aumento neto en efectivo y equivalentes		(2.111.364.512)	3.331.547.585
Efectivo y equivalentes al inicio del año		26.426.299.268	23.094.751.683
Efectivo y equivalentes al final del año		24.314.934.757	26.426.299.268

[illegible]
Gerente General

[illegible]
Contadora General

[illegible]
Auditora Interna

Las notas que se acompañan forman parte integral de los estados financieros

Honestid

Informe del Comité
de Vigilancia

COOPENAE

dad

Coopesain R.L. (Cooperativa Autogestionaria de Servidores para la Salud Integral)

Y como las cooperativas buscan mejorar la calidad de vida de las personas, además podemos contar con ellas para tener acceso a servicios de salud.

Como encargado del proceso de fiscalización y revisión analítica, el Comité de Vigilancia ejerce la supervisión y el control operativo del ámbito económico y social de Coopenae. Para esto, realiza investigaciones desde el enfoque cualitativo y cuantitativo, lo cual permite validar la transparencia y la veracidad de los informes presentados.

Métodos excelentes para evaluar la excelencia

El Comité de Vigilancia realiza la fiscalización de todos los procesos que acompañan nuestra labor

Con el fin de evaluar la información financiera de nuestra institución, se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo y cualitativo, la cual permite determinar la calidad de los controles internos, así como la transparencia de nuestros informes. Las herramientas aplicadas fueron las siguientes:

- Revisiones analíticas y comparativas de la información financiera mensual, bimensual, trimestral, semestral y anual.
- Revisión analítica y seguimiento de informes enviados y recibidos por SUGEF.
- Revisión analítica y seguimiento a informes financieros de los departamentos de Contabilidad, Auditoría Interna y Auditoría Externa.
- Seguimiento al cumplimiento adecuado de las disposiciones legales, normativas y reglamentarias que regulan la actividad financiera y social de la Cooperativa.
- Seguimiento a la implementación y requerimientos correctivos recomendados por la SUGEF, Auditoría Externa y Auditoría Interna.
- Entrevistas directas y sorpresivas con los(as) representantes gerenciales, según la actividad operativa que realizan.
- Observación participativa de campo.
- Reingeniería social.
- Estudio técnico realizado con la participación del 100% de gerentes y colaboradores(as) de puntos de servicio y un 25% de delegados(as) a nivel nacional (para un total de 300 unidades de análisis).
- Aplicación de dos cuestionarios dirigidos a gerentes de puntos de servicio y un 25% de la población de delegados(as), equivalente a 300 unidades de análisis.

Ámbito cuantitativo

Por medio del enfoque cuantitativo, obtenemos datos y estadísticas que respaldan el accionar de nuestra Cooperativa

La evaluación cuantitativa nos permite establecer cuál es nuestra situación económica y contable, para así valorar la gestión de la administración y los recursos. Para realizar este estudio, se aplican las siguientes variables:

- 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 del mobiliario y el 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 ejercicio anterior
  - Excedente acumulado del periodo

- ESTADO DE RESULTADOS
  - **Resultado financiero**
  - **Resultado financiero neto**
  - **Resultado operativo bruto**
  - **Gastos de administración**
    - Gasto del personal
    - Gasto por servicios externos
    - Gastos movilidad y comunicación
    - Gasto infraestructura
    - Gastos generales
    - Otros gastos e impuestos
  - **Resultado del periodo**

- OTROS COMPLEMENTARIOS
  - Seguimiento a utilización de las Reservas de Educación y Bienestar Social.
  - Procesos de Recuperación de Créditos por Áreas, especialmente las que se refieren a vivienda.
  - Revisión mensual de índices de morosidad.
  - Utilización económica y sus beneficios, en relación con la captación de Socorro Mutuo Solidario (SMS).

- INDICADORES CAMELS
  Durante la última década, Coopenae ha mantenido un nivel de riesgo normal, según las evaluaciones realizadas con base en los indicadores CAMELS. Esto nos ratifica como una entidad financiera consolidada, de alto nivel en solidez y confiabilidad.

Los indicadores CAMELS califican el nivel de riesgo de las inversiones en nuestra Cooperativa

Ámbito cualitativo

Los estatutos, los reglamentos y las decisiones gerenciales son elementos que se analizan a la luz del ámbito cualitativo. Esta información nos permite complementar las estadísticas, ya que nos ayuda a aclarar el por qué de ciertos números. Las variables analizadas en este aspecto fueron:

- Cumplimiento de las expectativas generadas en la Asamblea Ordinaria de Delegados periodo 2010.
- Control de políticas-procedimientos.
- Seguimiento al Plan Estratégico 2011-2014: Plan Anual Operativo Institucional,

El enfoque cualitativo nos permite analizar el estado de la Cooperativa, a través de las experiencias y las sensaciones de nuestra gente

Planificación Presupuestaria, Planes Específicos de Trabajos.
- Valoración calificación SUGEF-Ficha CAMELS.
- Asistencia participativa en informes iniciales de proceso y finales promovidos por SUGEF, Auditoría Interna, Auditoría Externa y Contabilidad.
- Valoración y criterios de aplicación de tasas de interés: ahorros, créditos, inversiones, consulta permanente de su evaluación.
- Captaciones, SMS, FIC, Banco de Equipo Médico Auxiliar (BEMA) y otros.
- Utilización eficiente y eficaz del BEMA.
- Cumplimiento de la Ley 8204–8719 (Unidades de: Cumplimiento, Riesgo y Seguridad).
- Comunicación de gestión con el Presidente del Consejo de Administración.
- Detalles de riesgo.
- Atención y Resolución a los asuntos de los(as) asociados(as).
- Capacitación para integrantes del Comité de Vigilancia.
- Accesos y comunicación (Gerencial, subgerencial, estructural e interdirigencial).
- Seguimiento de las recomendaciones dadas por: Contabilidad, Auditoría Interna y Auditoría Externa.
- Satisfacción, eficiencia y eficacia (Recursos Humanos).
- Responsabilidad Social.
- Calidad de los diferentes productos que se ofrecen a los(as) asociados(as) y tasas de interés según sus necesidades.
- Investigación de campo al 25% de los delegados(as), es decir, 300 unidades de análisis.
- Investigación de campo con gerentes y colaboradores de sucursales.
- Atención por parte del Consejo de Administración y la Estructura Gerencial en relación con los resultados y planteamientos obtenidos en el trabajo de campo y estudio de opinión realizado con gerentes y colaboradores de sucursales.

Conclusiones

Con base en el análisis realizado por el Comité de Vigilancia, y según las variables anteriormente descritas, se extraen las siguientes conclusiones:

- La Administración, según las revisiones respectivas, cumple 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).
- La información accesada, procesada y analizada críticamente visualiza planteamientos razonables y transparentes.
- En los Balances de Comparación de Situación y Estados de Resultados, se dieron cambios significativos de crecimiento en activos y pasivos. Los índices de crecimiento en cada indicador fueron satisfactorios, de óptima eficiencia y eficacia administrativa en el ámbito financiero.
- Los índices de crecimiento en liquidez, inversiones y captaciones muestran un alto nivel de confianza por parte de asociados(as) e inversionistas, fundamentados en la prudencia con la que se planifica.
- La solidez financiera es suficiente, saludable y transparente; su nivel de calificación SUGEF–CAMELS, tanto en lo cuantitativo como en lo cualitativo, es de riesgo normal, según las disposiciones legales y reglamentarias establecidas al respecto.

- Los cierres siempre fueron ajustados a lo presupuestado.
- Se cumple responsablemente con las políticas establecidas en el Plan Estratégico 2011-2014 y el Plan Operativo 2011 en sus diferentes ejes estratégicos, tanto en la sede central como en los diferentes puntos de servicio regional.
- Los índices de morosidad reportados mensualmente fueron satisfactorios.
- Se destaca el profesionalismo y el esfuerzo, así como la ética personal y profesional con que actúa el recurso humano para alcanzar las metas establecidas, tanto en la responsabilidad administrativa como social.
- 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, subgerencias y otros niveles de jefaturas fue esencial para dar una opinión limpia y transparente. La comunicación constante y asertiva que se dio entre el Presidente del Consejo de Administración y el Presidente del Comité de Vigilancia sirvió para atender planteamientos y recomendaciones en concordancia con las necesidades e intereses requeridos por todos nuestros(as) asociados(as) en el ámbito económico y social.

- En aplicación de las leyes 8204 y 8719, se considera que se cumplen las directrices y consideraciones dadas por la SUGEF (prevención de legitimación de capitales y otros). Los resultados obtenidos ante la información que se nos ofrece de los procesos de gestión realizados son razonables e indican que no se pone en riesgo la continuidad de la gestión económica y social de la Cooperativa.
- Se utilizan diferentes estrategias de supervisión y control financiero. Destacan especialmente los controles cruzados para fortalecer las transparencias de los procesos de vigilancia desarrollados y en el cual se atienden sugerencias para fortalecer los mecanismos respectivos.

- En relación con la planificación, se toman en consideración observaciones planteadas por la SUGEF.
- Se atienden adecuadamente los hallazgos más relevantes y recomendaciones dadas por la Auditoría Externa e Interna, por parte del Consejo de Administración y la Gerencia General.
- Se atienden y seguirán atendiendo las observaciones y recomendaciones dadas por los(as) delegados(as), gerentes y colaboradores(as) regionales, en el estudio de opinión realizado; el cual presenta indicadores de confianza, seguridad y aceptación de alto nivel ante las debidas diligencias que operativamente deben realizarse en la Administración de la Cooperativa y además de las oportunidades de mejora que a su vez plantean.

De este modo, el Comité de Vigilancia avala, según las revisiones analíticas, estudios y trabajos de campo realizados; la gestión económica y social desarrollada por Coopenae.

Los estados financieros fueron limpios y razonables. En ningún momento se ha puesto en riesgo la estabilidad financiera y la continuidad de la gestión operativa. Todo esto es producto de una planificación efectuada de manera prudente y razonable.

En términos generales, el Comité de Vigilancia concluye que la Cooperativa goza de una seguridad financiera razonable y cumple con la responsabilidad social como parte de un Sistema Integrado de Gestión

Agradecemos a Dios la guía y orientación que nos brindó para salir adelante con la responsabilidad propia de nuestra tarea. El alcance de este trabajo ha sido producto del apoyo incondicional de los diferentes actores sociales que conforman la estructura humana de la Cooperativa.

Asociados(as), inversionistas, colaboradores(as), administrativos(as), técnicos y operativos de esta gran organización nos han brindado su apoyo y su esfuerzo conjunto para culminar con ética, moral y transparencia nuestro trabajo.

Destacamos especialmente a todos(as) los(as) delegados(as) que se han convertido, por medio del estudio realizado, en el soporte operativo de nuestra gestión.

Finalmente, celebramos la vida de nuestro compañero Fabio Mórux Alvarado, sentado ahora en los regazos del Señor. Con su partida enlutó nuestros corazones, pero su vida nos trajo alegrías, por tanto, cerramos nuestro informe con un profundo agradecimiento por el tiempo que pasó con nosotros.

Comité de Vigilancia
De izquierda a derecha

Norman Rodríguez Hernández
Director
Álvaro Araya Palma
Presidente
Clark Brown Pluma
Director
Pastor Rojas Rojas
Director
Patricia Pinnock Allen
Directora

Solidario

Informe del Comité de Educación y Bienestar Social

COOPENAE

dad

Conaprosal R.L. (Cooperativa Nacional de Productores de Sal)

Adicionalmente, las cooperativas nos brindan productos fundamentales para nuestra vida y nuestra nutrición.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) reconoce a las cooperativas por su aporte en la búsqueda del bienestar social. Coopenae, como una cooperativa preocupada por el servicio y la entrega hacia sus asociados(as), cuenta con un Comité de Educación y Bienestar Social.

En el marco del Año Internacional de las Cooperativas, se han definido siete principios que caracterizan esta forma de asociación. El quinto principio es la educación, formación e información como elementos indispensables para apoyar el desarrollo social. Al proporcionar espacios para que los(as) asociados(as) crezcan intelectualmente, se logra la participación activa y el desarrollo de nuestra Cooperativa.

Asimismo, el séptimo principio, interés por la comunidad, nos insta a laborar responsablemente y en armonía con el ambiente en el cual nos desempeñamos. Mediante nuestro Comité de Educación y Bienestar Social, promovemos la creación de una sociedad de valores y de respeto para que juntos podamos alcanzar la excelencia.

Por tanto, y siempre con el propósito de mejorar la calidad de vida de nuestros(as) asociados(as) y sus familias, el Comité de Educación ofrece sus resultados en la dirección, coordinación y ejecución del área educativa y de bienestar social.

Área de educación y capacitación

A través de la instrucción en temas de interés para nuestros(as) asociados(as), dirigentes, colaboradores(as) y representantes, logramos satisfacer sus necesidades de crecimiento y apoyar su camino hacia la excelencia. Presentamos, por tanto, nuestros esfuerzos por apoyar esta área tan importante en el desarrollo del capital humano de nuestra Cooperativa.

Charlas educativas permiten el crecimiento integral

Por medio de los talleres acerca de relaciones con adolescentes y sexualidad, logramos instruir a las personas asociadas para mejorar su convivencia familiar. En el Módulo 6, "Relaciones con Adolescentes", participaron 412 asociados(as); y el módulo 7, "Hablando de Sexualidad", contó con la participación de 416 personas.

Programa "Asociado(a) de Oro" aporta a la calidad de vida de nuestros adultos mayores

La asistencia promedio de cada videoconferencia del programa Asociado(a) de Oro fue de 170 personas

Gracias al Programa del Asociado(a) de Oro, para este año contribuimos a mejorar la calidad de vida de nuestros(as) asociados(as) de la tercera edad, quienes participaron de videoconferencias impartidas en las sedes de la UNED ubicadas en: Sabanilla, Alajuela, Heredia, Turrialba, San Carlos, Limón, Ciudad Neilly y Pérez Zeledón.

Las charlas impartidas se concentraron en padecimientos comunes de la tercera edad, así como causas y métodos para minimizar esas dolencias. Específicamente, se trataron las temáticas:

- ¿Por qué me duele la espalda?
- ¿Qué es la fibromialgia?
- ¿Por qué me duelen los pies?

En estos espacios, se contó con la participación de dos fisioterapeutas, quienes brindaron una sesión de ejercicios aeróbicos para los asistentes.

Programa de capacitación a directores se fortalece

Como parte de nuestro compromiso por generar bienestar a las familias de los(as) asociados(as), los directores del Comité de Educación participaron durante el 2011 en

capacitaciones que les brindaron mayores conocimientos en temáticas relacionadas con la calidad de vida de las personas.

Las capacitaciones recibidas por los directores fueron:

FACILITADOR	TEMÁTICA
FUNDEPOS y CENECOOP	Dirección de Instituciones Educativas y Gestión Cooperativa.
CENECOOP	Gobernabilidad, Ética y Liderazgo de Gobierno Corporativo.
Fundación Ser y Crecer	Hablando de Sexualidad.
Fundación Ser y Crecer	Mi relación con personas adolescentes.

Celebración del Año Internacional de las Cooperativas

Además de las actividades de capacitación, en coordinación con el Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes (COLYPRO) y entidades hermanas, empezamos con la planificación para celebrar debidamente el Año Internacional del Cooperativismo.

Queremos que este reconocimiento de la ONU no pase desapercibido y por eso planeamos llevar la antorcha del orgullo cooperativo por todo el territorio nacional.

Por esto, se realizarán actividades culturales en diferentes localidades del país, llevando a las comunidades orquestas, presentaciones musicales, funciones de teatro, entre otras actividades.

Llevamos los valores cooperativos a los diferentes rincones de nuestro país

Área de Bienestar Social

La calidad de vida de nuestros(as) asociados(as) y sus familias es nuestra meta máxima; por esto, desde el área de Bienestar Social generamos opciones que contribuyan al desarrollo integral de las personas. Nuestro objetivo es aportar en el crecimiento social y sentirnos orgullosos de apoyar el desarrollo cooperativo. Durante este 2011 hemos realizado los siguientes proyectos:

Durante el 2011, entregamos 36% más subsidios que los entregados en el año 2010

Nuestro compromiso por brindar asistencia social crece año con año

Nuestra filosofía de solidaridad nos ha motivado a aumentar los subsidios. En el 2011, pasamos de brindar subsidios de ¢8.000 a ¢15.000, lo cual representa un incremento de un 87,5 %.

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011, entregamos un total de 11.450 subsidios, distribuidos de la siguiente manera:

SUBSIDIO	CANTIDAD DE SUBSIDIOS	MONTO
Sector salud	10.377	¢121.8 millones
Fallecimiento	1.073	¢14.7 millones

Un total de ¢136.6 millones fueron puestos en manos de personas que lo requerían, para brindarles un apoyo económico en tiempo de necesidad.

Nuestros esfuerzos tienen como norte el diferenciar a nuestra empresa cooperativa como una entidad con rostro humano

PRINCIPALES INVERSIONES EN SUBSIDIOS		
Tipo de subsidio	Cantidad entregada	Monto
Tratamiento por enfermedad	3.512	¢40.3 millones
Compra de lentes	2.090	¢24.6 millones
Consulta médica	2.403	¢28.6 millones
Dentista	1.426	¢16.8 millones

Becas apoyan la educación

Adicionalmente, Coopenae contribuye al desarrollo educativo de los(as) hijos(as) de las personas asociadas con limitaciones de ingresos familiares. Nuestro proyecto actual cuenta con un presupuesto de ¢63.5 millones dinero que se destina a 218 becas de secundaria y 94 de primaria.

Para fomentar el aprovechamiento del programa de becas, se utilizó el sitio web de la Cooperativa como medio permanente de información. En este espacio, se encuentra publicado el reglamento de becas, las preguntas frecuentes y el formulario de solicitud de beca actualizado para el proceso 2012.

En el siguiente cuadro se realiza un desglose de las becas entregadas por localidad en secundaria y primaria.

SUCURSAL	PRIMARIA	SECUNDARIA
San José	16	42
Pérez Zeledón	6	8
Alajuela	3	9
San Carlos	1	5
San Ramón	11	30
Cartago	9	20
Turrialba	4	6
Heredia	7	8
Cañas	4	13
Liberia	3	6
Santa Cruz	4	17
Ciudad Neilly	5	6
Puntarenas	6	14
Guápiles	9	17
Limón	6	17
Total	**94**	**218**

Nuestro sitio en Internet experimenta mejoras en la sección de Responsabilidad Social, con el fin de hacerla más atractiva y poder comunicar nuestras acciones a un mayor número de asociados(as)

Socorro Mutuo Solidario brinda apoyo a los(as) asociados(as)

El Socorro Mutuo Solidario (SMS) es un fondo que nos permite apoyar a las familias de las personas asociadas en caso de que uno(a) de nuestros(as) asociados(as) fallezca.

Durante el año 2011, entregamos un total de ¢1.325 millones a las familias de 290 asociados que fallecieron en ese mismo año. Con esto, cumplimos con el objetivo de convertirnos en un apoyo en momentos difíciles.

Además, 431 asociados(as) tuvieron la oportunidad de contar con un anticipo del SMS, que se traduce en ¢412 millones entregados como apoyo a quienes sufrían de enfermedad terminal (confirmada por expediente médico) o que alcanzaran la edad de 65 años.

BEMA mejora la calidad de vida de las familias asociadas

El BEMA (Banco de Equipo Médico Auxiliar) es un programa dedicado a la compra de equipo médico para asociados(as) o familiares que enfrentan condiciones de salud especiales

Un total de 85 asociados(as) obtuvieron apoyo, durante el 2011, gracias el BEMA, un programa de servicio, atención integral y bienestar social.

La inversión en equipo nuevo, como camas y sillas ortopédicas, andaderas, bastones, sillas de baño, inodoros portátiles y colchones; llegó aproximadamente a los ¢17 millones.

Con estos esfuerzos, contribuimos al mejoramiento de la calidad de vida de seis hijos(as) de asociados(as), algunos con retraso en su desarrollo psicomotor y/o con parálisis cerebral. Asimismo, llevamos 43 soluciones de equipo médico, lo que nos permitió mejorar las condiciones de salud de los familiares de nuestros(as) asociados(as) en condiciones especiales.

Los integrantes del Comité de Educación y Bienestar Social nos sentimos orgullosos de, con nuestra labor, aportar a la calidad de vida de quienes confían en Coopenae. Esperamos que este 2012 sea un año de bendiciones en el que podamos seguir construyendo caminos de prosperidad junto con ustedes.

Comité de Educación y Bienestar Social
De izquierda a derecha

José Efraín Rodríguez Hernández
Director
Eboney Rodney Swan
Directora
Adrián Arias Quesada
Presidente
María Mora Roldán
Directora
Teodoro Hodgson Castillo
Director

Transpar

Homenaje
Póstumo

COOPENAE

rencia

CoopeAgri R.L.

Y, finalmente, en nuestro país, las cooperativas no sólo nos ayudan a conservar nuestras tradiciones, sino que también llevan nuestra cultura y productos a otras partes del mundo. Un ejemplo de ello es la producción de café, una de las especialidades de Costa Rica.

La vida es una celebración, por eso, en Coopenae rendimos tributo a la vida de nuestros(as) compañeros(as) que hoy ya no están con nosotros. Gracias por haber creído en el movimiento cooperativo, esperamos que Dios los tenga en su gloria.

NOMBRE	FALLECIO
LEANDRO MANFREDI EDGAR ALBERTO	01/01/2011
CENTENO GARNIER LEONEL	02/01/2011
RIVERA VALVERDE ISABEL CRISTINA	03/01/2011
PRADO ROJAS HUGO	05/01/2011
CARVAJAL LOAIZA IRIS	06/01/2011
ALVARADO BLANCO EDUARDO EDGAR	06/01/2011
SANCHO RIBA LUIS FELIPE	08/01/2011
VÍQUEZ MADRIGAL DAGOBERTO	09/01/2011
AGUILAR CHÁVES MARIA EUGENIA	09/01/2011
ÁLVAREZ GUTIÉRREZ VILMA	09/01/2011
RODRÍGUEZ PORRAS MARÍA CECILIA	11/01/2011
GARCíA CORTÉS RAFAEL ÁNGEL	11/01/2011
GONZÁLEZ ANGULO EDGAR ROLANDO	13/01/2011
BRICEÑO VALERÍN CARMEN	14/01/2011
QUIRÓS CHING FERNANDO	16/01/2011
LACAYO GONZÁLEZ GUERIN	16/01/2011
WEATHLEY SALOMÓN OSCAR	17/01/2011
VALENTINE PINEDA FRANCIS	19/01/2011
BARRANTES AGUILAR MARTA DORIS	20/01/2011
QUIRÓS MAIRENA XIOMARA MAYELA	20/01/2011
GAMBOA SANCHO EDGARDO	22/01/2011
VEGA VEGA LIGIA MARÍA	22/01/2011
PEÑA POL ÁLVARO	23/01/2011
JIMÉNEZ CHÁVES CAYO RUBÉN	24/01/2011
MORA GRANADOS DANILO	26/01/2011
OSORNO OSORNO MARCELINO	27/01/2011
SANDOVAL SANTAMARÍA JOSÉ FRANCISCO	27/01/2011
WILSON BLANCO MARÍA ALICIA	27/01/2011
MATA SOLANO MANUEL ANTONIO	28/01/2011
ORTEGA REYES LESBIA	28/01/2011

NOMBRE	FALLECIO
WATSON JOHNSON MUREENE	30/01/2011
CARBALLO ORTÍZ NOÉ	30/01/2011
UGALDE HERRERA CINDY JOHANNA	30/01/2011
VARGAS VILLALOBOS CARLOS ALBERTO	01/02/2011
ARTAVIA MENA GLORIA	01/02/2011
JIMÉNEZ MARRISON ENRIQUE DELANO	03/02/2011
QUESADA BOGANTES JORGE ANTONIO	04/02/2011
MONGE MONGE JUDITH	04/02/2011
MORA PORRAS ALFONSO	07/02/2011
ESPINOZA CASTILLO IRMA	08/02/2011
VALVERDE PEÑA TALÍA DEL CARMEN	08/02/2011
SANTAMARÍA ZUÑÍGA LUIS EMERITO	08/02/2011
AGUILAR FONSECA JUAN FRANCISCO	13/02/2011
MARTÍNEZ RIVERA VICTOR ENRIQUE	14/02/2011
CASTRO HERNÁNDEZ BERNARDO	15/02/2011
MADRIZ VARGAS VÍCTOR JULIO	15/02/2011
MORA VILLALOBOS CARLOS EDUARDO	19/02/2011
VÁSQUEZ STELLER CECILIA	20/02/2011
HERNÁNDEZ SÁNCHEZ JOSÉ RAFAEL	20/02/2011
GONZÁLEZ MORA ANGELA	20/02/2011
BENAVIDES CARMONA ENRIQUE	20/02/2011
HERNÁNDEZ NAVARRO MARINA	22/02/2011
BONILLA SALAZAR ROY ANTONIO	23/02/2011
LOBO LOBO ZELMIRA	24/02/2011
PALMA ABARCA LETICIA MARÍA DEL SOCORRO	24/02/2011
RODRÍGUEZ SANCHO GRACE ELVIRA	26/02/2011
GARCÍA VILLARREAL ADELA	28/02/2011
ROJAS ATENCIO EDGAR HUMBERTO	01/03/2011
MORUN VILLALOBOS CARLOS	01/03/2011
ZÚÑIGA ZÚÑIGA LETICIA	01/03/2011

Continúa

NOMBRE	FALLECIO
SOMARRIBAS TIJERINO EDUARDO LEANDRO	01/03/2011
GONZÁLEZ ALFARO WILLIAM	02/03/2011
QUESADA ARAYA ÁLVARO	02/03/2011
AGUILAR VIALES MARTA EUGENIA	03/03/2011
RIVAS IBARRA ARNOLDO	05/03/2011
MILANO ZÚÑIGA MARÍA MAFALDA	06/03/2011
GRIMAS BARQUERO MARIBEL	07/03/2011
QUESADA MOXSI WÁLTER	09/03/2011
VÍQUEZ ULATE ROLANDO	12/03/2011
UGALDE SÁNCHEZ VENANCIO	13/03/2011
MUÑOZ GARCÍA RAFAEL ANTONIO	14/03/2011
HERNÁNDEZ RAMÍREZ ANA LORENA DE LOS ANGELES	15/03/2011
GALLO GALLO MIREYA	15/03/2011
VALVERDE RAMÍREZ ÓSCAR MILTON	15/03/2011
BARQUERO RAMÍREZ JORGE	17/03/2011
LARA CÓRDOBA ANA MATILDE	19/03/2011
SIBAJA SOLANO CARLOS ENRIQUE	20/03/2011
OSES HERRERA JUAN	23/03/2011
ZÚÑIGA CHÁVES RAFAEL ÁNGEL DE JESÚS	26/03/2011
ARIAS ARGUELLO VIRGINIA	28/03/2011
ESPINOZA ARCE LUZ DELIA	29/03/2011
MENDOZA VILLEGAS VÍCTOR MANUEL	30/03/2011
ESQUIVEL ROJAS FLOR MARÍA	31/03/2011
FERNÁNDEZ GONZÁLEZ SALVADOR	04/04/2011
ARIAS CORRALES CARLOS ENRIQUE	05/04/2011
MASÍS LORÍA FLORA VIOLETA	05/04/2011
GUERRERO LEÓN EVELYN	06/04/2011
CHAVERRI VALVERDE CARMEN	06/04/2011
ALEMAN ALEMAN MANUEL ANTONIO	07/04/2011
GÓMEZ VARGAS MARÍA ROSA	07/04/2011
MENA RÍOS ARGENTINA	09/04/2011
FONSECA FONSECA ROSIBEL	09/04/2011
MARÍN VEGA ANDREA MATILDE	12/04/2011
MIRANDA JIMÉNEZ MODESTO	12/04/2011
CORDERO ROMERO AIDA	13/04/2011
VALERIO ACOSTA MARÍA DEL CARMEN	13/04/2011
CALVO PARRA CLARA VIOLETA	15/04/2011
ANGULO CHAVARRÍA MARÍA CEVERINA	16/04/2011
NAVARRO ÁVILA MARÍA DEL CARMEN	22/04/2011
AGUILAR GONZÁLEZ MARÍA DE LOS ÁNGELES	23/04/2011
CHICAS CASTRO JULIO	24/04/2011
VILLANUEVA HIDALGO JOSÉ MÁXIMO	24/04/2011
CHAVARRÍA ROJAS MARÍA EUGENIA	28/04/2011
CAMPOS CHACÓN FLOR MARÍA	28/04/2011
VILLAGRA GALLO MARÍA RAMONA	28/04/2011
ROJAS VÁSQUEZ MERCEDES	30/04/2011
SOLANO ZÚÑIGA TERESA	01/05/2011
DÍAZ MONDRAGÓN YOLANDA AIDA	01/05/2011
GUIDO ESPINOZA LUIS ALBERTO	02/05/2011
GÓMEZ BARRANTES MIGUEL	03/05/2011
RAMÍREZ VEGA TERESA	05/05/2011
CHÁVES PERAZA NOEMY	06/05/2011
CERVANTES DE LA ROCHA ROGER MARTÍN	06/05/2011
BAKER JOSEPH FÉLIX EDUARDO	06/05/2011
JIMÉNEZ ROBLERO MARÍA TEODORA	07/05/2011
HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ GERARDO	07/05/2011
DELGADO COLES RUDI EUGENIO	07/05/2011
ÁLVAREZ ELIZONDO ANA MÓNICA	08/05/2011
MATA CALDERÓN JESÚS GERARDO	09/05/2011

Continúa

NOMBRE	FALLECIO	NOMBRE	FALLECIO
FONSECA CASCANTE ALBA ROSA	14/05/2011	LAURENCE GUTHRIE SAMUEL	18/06/2011
GÓMEZ JIMÉNEZ MARTA	16/05/2011	NAVARRO SÁNCHEZ JOSÉ PABLO	18/06/2011
ROBINSON MULLINGS MELORY DELFINA	16/05/2011	MARCHENA MORAGA ÁLVARO	19/06/2011
ARCE DURAN GRICERIA	17/05/2011	CHACÓN MADRIGAL WÁLTER	19/06/2011
SOLANO ARCE GUIDO	17/05/2011	RODRIGUEZ JIMÉNEZ ALBINO	22/06/2011
GÓMEZ GÓMEZ WAGNER	18/05/2011	VILLEGAS CASTILLO MARTINA DEL CARMEN	22/06/2011
PORTILLA MORA JOSÉ ANANÍAS	20/05/2011	CORTÉS CHÁVES MARÍA MAYELA	24/06/2011
CHAMORRO MAYORGA MARÍA LUISA	25/05/2011	VÁSQUEZ RODRÍGUEZ CARMEN LÍA	24/06/2011
RAMÍREZ ARIAS TERESA	26/05/2011	VALLE SOLANO RAFAEL DE LOS ÁNGELES	25/06/2011
GONZALEZ ACUÑA LUISA	27/05/2011	SPENCE PRICE GLENORENE	25/06/2011
JAEN VILLARREAL DESIDERIO	27/05/2011	VILLAFUERTE CHAVARRÍA MARÍA FLORIBETH	29/06/2011
VENEGAS MORALES JOSÉ ADEMIR	28/05/2011	CRUZ MORERA JOAQUINA	29/06/2011
BROWN CAMPBELL VERNOR EDUARDO	28/05/2011	ZONTA MARÍN MIRIAM	30/06/2011
BARBOZA AGUILAR SIGIFREDO DEL CARMEN	28/05/2011	MORA MORA TERESA	30/06/2011
HERNÁNDEZ VILLALOBOS CARLOS	30/05/2011	FIGUEROA ORTÍZ GABRIEL	30/06/2011
BARRANTES CEDEÑO ADALBERTO MINOR	31/05/2011	PÉREZ GONZÁLEZ CARLOS ALEXANDER	30/06/2011
BALDELOMAR ORTEGA AUGUSTO CÉSAR	01/06/2011	RUIZ ROSALES EDIN	01/07/2011
GARITA LOAIZA TERESA	02/06/2011	ÁLVAREZ MASÍS YANORY	02/07/2011
SÁNCHEZ MOLINA CECILIA	04/06/2011	MADRIGAL JIMÉNEZ LUIS HUMBERTO	03/07/2011
NOGUERA MEZA MARÍA DE LOS ÁNGELES	06/06/2011	SANDOVAL MARTÍNEZ NELSON ALEXANDER	03/07/2011
BORBON LOBO ANTONIO	07/06/2011	GUILLÉN MORÚA ROSA ELENA	04/07/2011
HERRERA VARGAS EDIL	08/06/2011	RAMÍREZ GRANADOS MANUEL ENRIQUE	08/07/2011
CHÁVES PORRAS JOSÉ RENÉ	10/06/2011	RODÍIGUEZ HERNÁNDEZ MARÍA CECILIA	08/07/2011
CARRILLO SOTO JOSEFINA	10/06/2011	RODRÍGUEZ PORTUGUÉZ SALOMON	09/07/2011
ARROYO RAMÍREZ JUAN GUILLERMO	10/06/2011	LIZANO ZÚÑIGA FÉLIX GERARDO	10/07/2011
SALGADO CRUZ RONALDO	12/06/2011	RODRÍGUEZ MONGE CARLOS LUIS	10/07/2011
SOTO DEL VALLE TERESITA	13/06/2011	BADILLA QUIRÓS CARMEN ARACELLY	13/07/2011
ULATE VARGAS ANGEL	14/06/2011	FLEMINGS ARIAS NORA VIRGINIA	14/07/2011
PEREZ BRICEÑO EDWIN	14/06/2011	MOLINA ESPINOZA MARÍA CRISTINA	14/07/2011
MUÑOZ CHINCHILLA LUIS ALBERTO	17/06/2011	PIEDRA RUIZ MARÍA	16/07/2011

Continúa

NOMBRE	FALLECIO	NOMBRE	FALLECIO
KOSCHNIG KOSCHNIG CRISANTO	16/07/2011	URTECHO MORALES CARLOS ALBERTO	14/08/2011
RODRÍGUEZ ARGUEDAS JORGE MANUEL	18/07/2011	CARAZO SERRANO DULCE MARÍA	15/08/2011
CARDENAS GONZÁLEZ ARGENTINA	19/07/2011	ARGUEDAS GONZÁLEZ ANTONIO	19/08/2011
GUTIÉRREZ CALDERÓN ROSA MARIA	20/07/2011	SALGUERA MEDINA RAMÓN	20/08/2011
MORA BUSTOS CECILIA LEONOR	21/07/2011	ULLOA UREÑA CLAUDIA	20/08/2011
STAFFORD THOMAS GEORGE	22/07/2011	APESTEGUI LEAL ÁLVARO	21/08/2011
LOAIZA FLORES MARÍA CECILIA	22/07/2011	SEGURA ORTÍZ ALEJANDRO	22/08/2011
MORUX ALVARADO JOSE FABIO	24/07/2011	CASTILLO CARRILLO FERREOL	23/08/2011
ALFARO ROJAS MARÍA LYDIA DE LOS ÁNGELES	24/07/2011	RÍOS OPORTA EUFEMIO	23/08/2011
JIMÉNEZ ARTOLA OLGA MARTA	25/07/2011	RODRÍGUEZ UMAÑA RICARDO	23/08/2011
ZAMORA ROJAS SILVIO	25/07/2011	VÍQUEZ MÉNDEZ MAYDA	25/08/2011
TERCERO ZÚÑIGA MARITZA	25/07/2011	MORA CARRANZA EDVIN FRANCISCO	27/08/2011
CRUZ CHAVARRÍA YOLANDA MARÍA	26/07/2011	CASCANTE VARGAS MARINO	28/08/2011
RAMÍREZ SÁENZ JOSÉ AMADO	28/07/2011	DÁVILA ESPINOZA MARÍA RUFA	28/08/2011
MUÑOZ CASTRO CARLOS LUIS	30/07/2011	VÍQUEZ JIMÉNEZ ELSIS	28/08/2011
MORALES GUZMÁN TERESA	31/07/2011	FONSECA CASTRO OSVALDO JESÚS	29/08/2011
PÉREZ LÓPEZ EFRAÍN DEL CARMEN	01/08/2011	BRENES ROJAS ILEANA PATRICIA	01/09/2011
SÁNCHEZ CONEJO JORGE ARTURO	01/08/2011	ZÚÑIGA GÓMEZ ALFONSO	01/09/2011
VARGAS CRUZ ALFREDO	01/08/2011	SEQUEIRA VARGAS ESPERANZA	03/09/2011
DAVIS RICKETTS MARGARITA LORENA	02/08/2011	CASTRILLO VADO DANELIA	04/09/2011
RIVERA MONGE ARMANDO	03/08/2011	CARMONA RODRÍGUEZ WILBER DEL CARMEN	04/09/2011
CARVAJAL CHACÓN EDGAR	06/08/2011	MEDRANO GÓMEZ DELFINA	05/09/2011
VALENZUELA SANDOVAL VIRGINIA	07/08/2011	CHARLES CLARK BRENDA JOYCE	08/09/2011
ORTEGA MOLINA MIRIAM	07/08/2011	LOBO RODRIGUEZ RAMÓN ÁNGEL	08/09/2011
MELÉNDEZ UMAÑA VIRGINIA MARÍA	08/08/2011	MONTERO BOGANTES MARCO AURELIO	08/09/2011
GUTIÉRREZ JIMÉNEZ MARIO	10/08/2011	SALAZAR ROJAS SOLEDAD	11/09/2011
FUENTES CEDEÑO PORFIRIO	11/08/2011	QUESADA SOLANO LUIS EUGENIO	15/09/2011
BARRIENTOS ALFARO GUIDO	11/08/2011	SOTO QUESADA MARÍA DE LOS ÁNGELES	16/09/2011
ESPINOZA CORNAVACA WÁLTER	11/08/2011	LEANDRO GUADAMUZ HERNÁN FRANCISCO	16/09/2011
ABARCA VELÁSQUEZ EMERSON ENRIQUE	13/08/2011	VILLALTA MONTOYA MARÍA DEL CARMEN	18/09/2011

Continúa

NOMBRE	FALLECIO
CABALCETA RUIZ MAYRA	19/09/2011
MONTERO MAYORGA MIGUEL ÁNGEL	19/09/2011
FIGUEROA SALAZAR CARLOS LUIS GERARDO	20/09/2011
GUTIÉRREZ ROMERO GERARDO LUIS	23/09/2011
GARCÍA VARGAS JAVIER	24/09/2011
DÍAZ FLORES FELIPE ALBERTO	24/09/2011
SÁNCHEZ SÁNCHEZ ISAAC	25/09/2011
OPORTA OPORTA ELVIN ANTONIO	27/09/2011
VALLEJOS MOLINA JEANNETTE	28/09/2011
GARITA MORALES ÓSCAR	28/09/2011
VILLALTA RODRÍGUEZ FÉLIX SÓCRATES	29/09/2011
ANDERSON BRYAN DENNIESS	30/09/2011
PANIAGUA SOTO KENNETH	02/10/2011
VARGAS CERDAS EUGENIO	03/10/2011
SANCHO BLANCO HILDA MARÍA	04/10/2011
CHAVARRÍA AGUERO ELSA	06/10/2011
SOLÓRZANO ARAYA MARÍA ENID GERARDINA	06/10/2011
ARROYO CHAVARRÍA RAFAEL ÁNGEL	08/10/2011
ALVARADO ALVARADO FRANCISCO MANUEL	11/10/2011
VALVERDE BARRANTES RICARDO ENRIQUE	12/10/2011
SÁENZ CALVO FRANCISCO JOSÉ	13/10/2011
GUILLÉN QUIRÓS FLOR	14/10/2011
MONGE MONGE MARÍA FLORY	15/10/2011
VALLADARES BONILLA CÉSAR ANTONIO	20/10/2011
SOLANO PORRAS GERARDO	20/10/2011
CHINCHILLA CASTRO ORLANDO	23/10/2011
FLORES CHACÓN EDUARDO	25/10/2011
GONZÁLEZ VIALES MARÍA PAULA MARJORIE	26/10/2011
CASTILLO PICADO MARÍA ISABEL DE LOS ÁNGELES	27/10/2011
MOLINA SOLANO ÁLVARO	27/10/2011
RAMÍREZ AGUILAR CARLOS ROBERTO	01/11/2011
NUÑEZ CORDERO MARÍA TERESA	01/11/2011
VALVERDE SEGURA ROGELIO	01/11/2011
MOLINA TORRES ANA LORENA DE LOS ÁNGELES	02/11/2011
IRIAS MORA EDUARDO	02/11/2011
GÓMEZ MATARRITA JUAN JOSÉ	02/11/2011
CARVAJAL CASTRO JEANNETTE	04/11/2011
ROSALES ROSALES SANTOS NOEL	04/11/2011
CASTRO VÁSQUEZ VÍCTOR MANUEL	05/11/2011
ACOSTA MURILLO ANA ISABEL	10/11/2011
MORA ARAYA ANA MARÍA	10/11/2011
CAMPOS CAMPOS LEDA MARÍA	11/11/2011
VÁSQUEZ ROJAS HONORIO	11/11/2011
LÓPEZ RUIZ JUAN EVANGELISTA	11/11/2011
ROSALES ZÚÑIGA BELEIDA	13/11/2011
ROMERO ROMERO IDA LUZ	15/11/2011
GUTIÉRREZ GUTIÉRREZ GABRIEL	15/11/2011
MONESTEL TENCIO MARÍA ERODITA	15/11/2011
CASTRO RAMÍREZ ELVIA	16/11/2011
MORA TORRES ZAIDA MIRIAM	16/11/2011
TRIGUEROS FALLAS ESTER EUGENIA	19/11/2011
MATAMOROS ÁVILA RAFAEL ANGEL	21/11/2011
BONILLA MORALES DIGNA	21/11/2011
BLANCO RODRÍGUEZ MARÍA DEL CARMEN ESPERANZA	21/11/2011
LEIVA ALVARADO RAFAELA	22/11/2011
ÁLVAREZ ÁLVAREZ MELCHOR	23/11/2011
SEGURA DÍAZ RAFAEL ANGEL	23/11/2011
CORTÉS RIVERA HAYDEE	25/11/2011

Continúa

NOMBRE	FALLECIO
GUEVARA VINDAS MARTA	25/11/2011
CAMBRONERO HERRERA RODRIGO	25/11/2011
QUESADA CASTRO MARIO ALEXIS	30/11/2011
VILLEGAS QUESADA MARÍA ESTHER	01/12/2011
ESQUIVEL MORA FLOR DE MARÍA	03/12/2011
PALAVICINI MORA MARÍA DE LOS ÁNGELES	05/12/2011
JUÁREZ GUTIÉRREZ LAUREN	06/12/2011
BENAVIDES CHAVARRÍA FERNANDO CALIXTO	07/12/2011
FALLAS PICADO LUIS GERARDO	09/12/2011
JUÁREZ MATARRITA MARÍA BETTY	10/12/2011
HERNÁNDEZ CASTRO REGULO	11/12/2011
SANABRIA SOLANO CARLOS HERNÁN DE JESÚS	11/12/2011
MORA SEGURA MARÍA DE LOS ÁNGELES	12/12/2011
SANDINO FAJARDO FREDDY AUGUSTO	12/12/2011
GONZÁLEZ RAMOS BERTALIA	13/12/2011
MORALES SANDOVAL ARTURO CARLOS	13/12/2011
GARCÍA VARGAS DORA EUGENIA DE LOS ÁNGELES	13/12/2011
ELLIS MADRIZ ÁLVARO	14/12/2011

NOMBRE	FALLECIO
ESTRADA CABALLERO MARÍA DEL MILAGRO DE JESÚS	15/12/2011
CASTILLO LÓPEZ ISABEL	15/12/2011
SÁNCHEZ BOLAÑOS ARACELLY	18/12/2011
VILLALOBOS MADRIGAL JEFFREY	19/12/2011
SOTO MOLINA BETTY	20/12/2011
GONZÁLEZ CORRALES GILBERTO	21/12/2011
RODRÍGUEZ JIMÉNEZ LIDIA MARGARITA	21/12/2011
JIMÉNEZ RODRÍGUEZ LUDUIN ANTONIO	22/12/2011
MOYA CHÁVES HUMBERTO	23/12/2011
BARRANTES STELLER MINOR GERARDO	23/12/2011
GARCÍA ANCHIA MARÍA DE LOS ANGELES	24/12/2011
ÁLVAREZ FLORES MIGUEL ANGEL	25/12/2011
ALVARADO MÉNDEZ ANET	25/12/2011
MORA GUERRERO SILVINO	25/12/2011
CAMACHO ÁLVAREZ GUILLERMINA	30/12/2011
CLAUDEL CAMPOS ISABEL	30/12/2011
BARRANTES ZAMORA SURYA DE LOS ÁNGELES	30/12/2011

COOPENAE

Informe 2011