



LIII ASAMBLEA
ORDINARIA DE
DELEGADOS(AS)

PROF.
**GUIDO
EUGENIO
BERMÚDEZ
PIEDRA**

INFORME 2012



COOPENAE

LIII ASAMBLEA
ORDINARIA DE
DELEGADOS(AS)

PROF.

GUIDO
EUGENIO
BERMÚDEZ
PIEDRA

INFORME 2012



COOPENAE

Índice

Homenaje a Don Guido	4	Informes Auditados.....	45
Un reconocimiento al liderazgo José Eduardo Alvarado, 30 años en Coopenae	6	Auditoría Interna	46
Presentación		Auditoría Externa.....	46
Informe de la LIII Asamblea Ordinaria de Delegados(as) Prof. Guido Eugenio Bermúdez Piedra	7	Comité de Vigilancia	55
Informe del Consejo de Administración y Gerencia.....	11	Nuestra labor: buscamos oportunidades de mejora y afirmaciones de una buena gestión....	56
Introducción.....	12	Bajo nivel de riesgo: seguridad, estabilidad y liquidez financiera	56
Misión.....	12	Gestiones complementarias: precisión en el detalle	57
Visión	12	Informe del Comité de Educación y Bienestar Social	61
Gestión Comercial	13	Área de Educación: participación en actividades	62
Área comercial	13	Área de Capacitación: Programa de Capacitación a Delegados(as)	62
Área de crédito.....	15	Área de Bienestar Social: compromiso con la asistencia social	65
Área de investigación, desarrollo e innovación.....	17	Homenaje Póstumo	69
Responsabilidad Social y Ambiental	19	Galería de fotografías de Don Guido.....	74
Gestión Financiera	22		
Gestión de Riesgo	30		
Desarrollo Humano.....	32		
Tecnología de la Información y Comunicaciones	34		
Gestión Estratégica.....	36		
Departamento de Cumplimiento.....	37		
Coopenae Sociedad Agencia de Seguros S.A.	38		
Agradecimiento	41		



Homenaje a Don Guido

“Hay hombres que luchan un día y son buenos. Hay otros que luchan un año y son mejores. Hay quienes luchan muchos años y son muy buenos. Pero hay los que luchan toda la vida, esos son los imprescindibles”

Bertolt Brecht.

Coopenae ha tenido la dicha de contar entre su dirigencia con líderes íntegros e inspiradores, de larga trayectoria y de profundo compromiso, que han señalado con sabiduría el mejor rumbo para nuestra Cooperativa.

Dentro de ellos destaca, sin duda, la figura de don Guido Eugenio Bermúdez Piedra, Presidente del Consejo de Administración hasta su fallecimiento, el pasado 11 de noviembre de 2012.

Tras su partida, quizá lo más grande y claro que se puede decir de don Guido, es que amó a Coopenae.

Durante su gestión, Coopenae pasó de ser una cooperativa pequeña a convertirse en la organización líder del Sector Cooperativo Nacional. Además, fue un visionario, que apoyó siempre

la innovación y la incorporación de nuevas tecnologías, para mejorar la calidad de los servicios que brindamos a nuestros(as) asociados(as).

Dentro de sus logros en el Consejo de Administración destacan la formulación del primer plan estratégico, que orientó el desarrollo y consolidación de Coopenae, como institución líder de la economía social. También, impulsó la regionalización y el acercamiento a los(as) asociados(as), con la creación de 19 sucursales en todo el país y la apertura de la Cooperativa al sector público y privado (lo cual amplió la base asociativa y permitió incursionar en nuevos nichos de mercado); así como la reforma al esquema de capitalización, con la cual fortaleció el patrimonio de la Cooperativa y se potenció su crecimiento.

Durante más de 30 años fue su caminar cooperativo, ya fuera como asociado, miembro de un Comité, o bien desde algún lugar en el Consejo de Administración; no importa la labor que cumpliera, pues siempre supo transformar su amor en logros concretos, para beneficio del Cooperativismo Costarricense, de Coopenae y de sus asociados(as).

Don Guido sirvió con entrega absoluta, con humildad y con desprendimiento, hasta que sus fuerzas se lo permitieron, era un hombre convencido de que el Movimiento Cooperativo tenía que ser un modelo de socialización de la riqueza y luchó –con total éxito– para que Coopenae fuera un vivo ejemplo de esto.

Sin embargo, su visión y compromiso trascendieron a nuestra Cooperativa, pues don Guido fue miembro del Consejo de Administración de la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FEDEAC) y del directorio del Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOOB), puestos desde los cuales se mantuvo luchando por el fortalecimiento del Sector.

De don Guido, como líder y ser humano, queda un legado de grandes valores tales como solidaridad, honradez, respeto, responsabilidad, empatía y, sobre todo, humildad. Con su calidad humana fue un ejemplo para su familia, como hijo, esposo y padre, pero también supo proyectar sus cualidades a todas las instituciones en las que participó.

El pasado 11 de noviembre, don Guido viajó a descansar “a las playas de la eternidad” como él acostumbraba decir. El mayor homenaje a su memoria será mantener vivos en nosotros la pasión y el entusiasmo, con las cuales él luchó por su querida Coopenae y por el Movimiento Cooperativo Nacional.

Por estas múltiples razones es que dedicamos esta LIII Asamblea General Ordinaria de Delegados(as) a su memoria y a su amor por el Cooperativismo, como un reconocimiento a un ser humano extraordinario, con el cual tuvimos la dicha de compartir la vida y con quien estaremos eternamente agradecidos.

¡Hasta siempre, don Guido!

Un reconocimiento al liderazgo

José Eduardo Alvarado, 30 años en Coopenae

La historia de triunfos de Coopenae no podría contarse sin destacar, con toda justicia, el gran aporte de una persona que ha sido clave, durante su extensa y fructífera trayectoria, para alcanzar las retadoras metas que se ha impuesto la institución, nos referimos a don José Eduardo Alvarado, Gerente General.

En este 2013, don José Eduardo cumple 30 años en la Gerencia General, un tiempo que ha dedicado a hacer de Coopenae un modelo exitoso de cooperativa. Un modelo que se ha comprometido a deleitar a más de 85,000 personas asociadas, a fomentar una cultura cimentada en valores y, en la realización integral de las personas que formamos esta gran institución.

La frase “Esfuézate y sé valiente” no solo refleja sus más profundas creencias y convicciones, pues ha sido casi una filosofía de vida con la que don José Eduardo ha querido permear a toda la organización.

Con valentía, esfuerzo, perseverancia, y una extraordinaria visión de futuro, ha sabido llevar a Coopenae hasta el lugar privilegiado que hoy ocupa en la sociedad costarricense.

El Consejo de Administración hace hoy un merecido reconocimiento a la incansable y fructífera labor de don José Eduardo Alvarado.

Nuestro deseo es que su ejemplo de vida y de trabajo nos inspire en la tarea conjunta de llevar siempre más allá a Coopenae y a Costa Rica.

Consejo de Administración.

Presentación

Informe de la LIII Asamblea Ordinaria de Delegados(as) Prof. Guido Eugenio Bermúdez Piedra

La memoria de un gran hombre

Este año de grandes resultados para nuestra Cooperativa, nos deja la memoria de un gran hombre: el profesor Guido Eugenio Bermúdez Piedra, quien fue Presidente del Consejo de Administración por más de 14 años y, demostró con su esfuerzo el amor por el cooperativismo y la convicción de la justicia social y la equidad, como resultados de la gestión Cooperativa.

Parte de las enseñanzas de don Guido, como lo recordamos, se reflejan en algunas de las políticas de Coopenae, tales como: la visión de crecimiento, la importancia del talento humano, la innovación y la inversión en la tecnología como motores para el desarrollo del sector.

Después de la dolorosa pérdida de este gran amigo de la institución, nos llena de orgullo presentar un informe de labores que da fe de que hemos interiorizado las lecciones de don Guido y, de que continuaremos trabajando para construir nuestro sueño y el de un gran hombre, profesor, deportista, hermano, esposo, padre y líder indiscutible del cooperativismo.

Deleitar al asociado(a): propuesta de innovación

Una de nuestras líneas estratégicas es procurar el deleite de los(as) asociados(as) de una forma integral, con una oferta de servicios altamente competitivos y adaptados a cada una de sus diferentes necesidades y deseos.

Esta visión se concreta en las constantes innovaciones y mejoras de nuestros servicios lo cual, por ejemplo, hizo que el indicador de productos por asociado(a) llegara a 1,65 puntos este año (el año anterior el índice fue de 1,40).

¿Cómo lo hemos logrado? Nuestro éxito ha sido el resultado de la congruencia de múltiples factores, no obstante, destacamos los siguientes:

- El Programa Metamorfosis para el rediseño y creación de nuevos productos financieros, que toma en cuenta las ideas de nuestros colaboradores.
- Los procesos de ingeniería de datos con la utilización de herramientas como Business Relationship Management, minería de datos e inteligencia de negocios, para conocer las características y necesidades de nuestra base asociativa.
- El análisis del mercado para comprender la realidad actual y ofrecer soluciones adecuadas a las nuevas necesidades.
- El control de calidad exigente en el servicio, que implica, por ejemplo, la atención de casos especiales de forma inmediata (170 en el 2012).

Este deleite integral ha logrado que en el 2012 más personas depositaran su confianza en nosotros, logrando 9,321 nuevas asociaciones, de las cuales 740 representan reingresos.

Además, constantemente se han mejorado los canales de comunicación, para mantener una relación cercana con nuestros(as) asociados(as). Al respecto, se atendieron 235,242 consultas y trámites en el Centro de Información Telefónica, se realizaron 93,909 transacciones en Coopenae Virtual y más de 540 mil personas visitaron nuestras sucursales; que además aumentaron en cuatro nuevos puntos de servicio: Pavas, Guadalupe, Nicoya y Paseo Metrópoli en Cartago.

Herramientas tecnológicas: vanguardia en los servicios

El 2012 puede considerarse como el año en que nuestros esfuerzos en tecnología se visualizaron aún más y, en donde continuamos el camino hacia la modernización de toda nuestra oferta de servicios.

Uno de los mayores logros es el lanzamiento de iNae, la aplicación de Coopenae para teléfonos inteligentes que permite hacer consultas, trámites y pagos y que, además, es la primera aplicación transaccional de una cooperativa, donde se pueden realizar transferencias vía SINPE. Desde su lanzamiento, iNae ha tenido más de 1,000 descargas.

Coopenae Virtual se ha consolidado como nuestra plataforma transaccional web con un grado de seguridad envidiable, ya que tras 9 años de existencia no se ha registrado ningún tipo de fraude o robo informático a ninguno de nuestros usuarios y; solo en el 2012 se efectuaron un total de 68,419 transacciones.

Además, como una de las innovaciones para este año, ofrecemos la posibilidad de realizar la gestión de un crédito desde Coopenae Virtual; lo cual ahorra tiempo en el trámite y permite que el(la) asociado(a) escoja la sucursal de su preferencia, para formalizar el préstamo.

No obstante, estas tecnologías no solo se reflejan en los servicios, pues en nuestra estructura interna hemos buscado la eficacia de las plataformas mediante la migración de bases de datos, de manera que, se ha logrado un mejor funcionamiento para la generación de reportes, consultas e inteligencia de negocios.

También hemos consolidado sistemas de seguridad informática destinados a restringir la fuga de información mediante dispositivos extraíbles (USB), evitamos la instalación de aplicaciones no autorizadas, instalamos herramientas de etiquetado de información sensible y continuamos con un proceso de auditoría del control de la seguridad interna.

Por último, en Coopenae nos hemos preocupado por brindar un soporte técnico oportuno a todos los equipos, para lograr un mejor rendimiento; también, hemos renovado estaciones de trabajo completas (incluyendo impresoras), con el fin de lograr un impacto positivo en nuestros tiempos de respuesta.

Resultados confiables: rentabilidad y solidez

Los excelentes resultados financieros nos dan certeza del constante crecimiento que estamos viviendo. Los datos hablan por sí solos, por ejemplo, el crecimiento de nuestro activo total fue de 20.6%.

La liquidez se mantiene fortalecida, ya que la disponibilidad de nuestro portafolio de inversiones en relación con el activo total, cerró en un 30.13%.

El capital social y la rentabilidad real sobre el patrimonio crecieron en un 15.89% y un 9.40%, respectivamente. Además, contamos con una de las morosidades más bajas del Sistema Financiero: 0.39% (el límite de este indicador es de 3.00%).

La cartera crediticia de Coopenae pasó de \$243,229 millones en el año 2011 a \$288,960 millones en el 2012, lo que representa un crecimiento porcentual de 18.80%.

Asimismo, nuestro patrimonio pasó de \$67,866 millones en diciembre de 2011 a \$78,387 millones en diciembre de 2012 y, al cierre de 2012, reportamos excedentes por \$7,057 millones. En términos absolutos, esto significó un crecimiento del 3.4% en comparación con el excedente generado en el 2011 (\$6,826 millones), incrementos que benefician directamente a nuestros(as) asociados(as).

Gestión responsable: garantía de seguridad

En este periodo hemos consolidado nuestro Sistema Integral de Administración de Riesgos de la Cooperativa. Al respecto, hemos trabajado arduamente para minimizar los diferentes tipos de riesgo a los que nos enfrentamos. Por ejemplo, la calificación dada por la SUGEF, mediante el modelo CAMELS, continúa arrojando niveles saludables de gestión. En la evaluación cualitativa que realiza esta misma entidad, hemos logrado una calificación de 1,15, lo cual nos identifica y reconoce como una organización estable.

Nuestra autoevaluación es aún más exigente que las normativas de las entidades regulatorias, lo cual nos permite afirmar categóricamente que realizamos una gestión responsable y segura en términos financieros. Por ejemplo, al 31 de diciembre de 2012, el 99.61% de la cartera de crédito se encontraba al día o en un rango de morosidad menor o igual a 90 días; por tanto, solamente un 0.39% presentó un atraso mayor a este plazo: el porcentaje máximo de morosidad en el sector corresponde a un 3%, es decir,

que estamos 2.61% menos que el promedio de las instituciones financieras y bancarias.

Cabe resaltar que nuestra gestión responsable ha implicado amplios esfuerzos para salvaguardar nuestra información y proteger nuestras herramientas tecnológicas y los datos almacenados en ellas.

Compromiso con nuestra sociedad: educación, Adulto Mayor y gestión del ambiente

Nuestro compromiso con la sociedad abarca programas focalizados en distintos aspectos.

El programa de becas ha buscado mantener estudiando a los jóvenes que tienen recursos económicos limitados. Por ejemplo, otorgamos 111 subsidios para estudiantes de primaria y 258 para secundaria, lo cual representa una inversión de \$76,4 millones.

Con el programa de charlas se abordaron temas como “Las formas de afrontar las tensiones de la vida laboral” y “Cómo vivir plenamente la etapa del Adulto Mayor”. Gracias a esta iniciativa se visitaron 19 sucursales y tuvimos una participación global de 885 personas.

En Coopenae valoramos a nuestros Ciudadanos de Oro, creemos en ellos, los respetamos y agradecemos todo el legado que nos han dejado con el pasar de los años. Por ello, este cariño no se queda solo en las palabras, sino que tomamos acciones concretas para mejorar la calidad de vida de al menos 150 de nuestros(as) asociados(as) de la tercera edad, mediante un programa de servicio, atención integral y bienestar social.

Otro de los puntos importantes en los que nos hemos comprometido con la sociedad, se materializa en nuestro Sistema de Gestión Social y Ambiental (SIGESA). En este particular, hemos logrado avances como la elaboración de la Política y el Manual del SIGESA, la identificación y trabajo con puntos concretos de reducción y la logística para implementar planes de ejecución de políticas ambientales. También mitigamos la huella de Carbono de la Asamblea 2012, mediante la siembra de 110 árboles en zonas de nacientes de agua, compensando así más de un 300% de la huella de carbono producida.

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

“Coopenae es
una empresa con
rostro humano”.

Frase utilizada por
don Guido para referirse
a la calidez de Coopenae.

**INFORME DEL CONSEJO
DE ADMINISTRACIÓN
Y GERENCIA**



Introducción

Las enseñanzas de una persona calan profundamente en el alma cuando nos ha marcado tan fuerte, que su ausencia se siente en cada nuevo paso. Es una ausencia que nos genera tristeza, pues ya no podemos compartir físicamente con esa persona; pero, al mismo tiempo, nos llena de alegría saber que si nos sentimos agobiados por su partida, es porque en vida logró impactarnos de tal forma que nunca pasará al olvido.

Presentaremos el Informe de Labores de Asamblea de este año, en ausencia de una de las personas más queridas para Coopenae: don Guido Eugenio Bermúdez Piedra.

Su visión nos ha marcado el caminar siempre hacia la excelencia y, por ello, en el 2012 nuestras labores reflejan ese pensamiento: hemos realizado

ajustes en nuestros servicios financieros, buscando siempre la calidad en el servicio al cliente, la innovación, la inversión tecnológica, la confiabilidad y la seguridad de nuestros procesos y operaciones; hemos mantenido el compromiso con una gestión responsable y la convicción del modelo cooperativo como una propuesta exitosa de desarrollo social y una economía equitativa; todos pensamientos fuertemente arraigados en las creencias de don Guido.

Por supuesto, nos ha guiado Dios, con una sabiduría infinita, en quien confiamos y nos acogemos para caminar siempre, tomados de su mano por la senda correcta, mismo Dios del cual goza hoy don Guido, nuestro expresidente del Consejo de Administración por más de 14 años.

Presentamos este Informe guiados por el sentido de propósito de lo que hacemos, por el servicio, la pasión, la transparencia, la confianza y el respeto, valores en los cuales se fundamentan todas las decisiones que hemos tomado a lo largo de los años.

Consejo de Administración.

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(as) asociados(as)-clientes(as).

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

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

Visión

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

Gestión Comercial

Área comercial

Nos esforzamos por conocer a nuestros(as) asociados(as) y hacer nuestra marca cada vez más cercana.

Gestión de productos: productos, servicios y contacto

Durante el 2012, la Gestión Comercial de Coopenae se ha tomado el tiempo para interpretar los datos, investigaciones e ideas y, adaptarnos a las necesidades de los(as) asociados(as) y clientes(as), mediante la oferta de productos y servicios de forma más oportuna.

Este trabajo se reflejó en proyectos como el aporte social de vivienda con la canalización de bonos y el diseño de nuevos productos como Credivalor y Multiplus; además del rediseño de otros productos que responden a las nuevas expectativas. También rediseñamos la oferta crediticia e implementamos el proyecto Pymes en alianza con IFC (International Finance Corporation, miembro del Grupo del Banco Mundial).

Por otra parte, logramos exponer más nuestra marca ante la sociedad costarricense, con el apoyo del deporte y la participación en diferentes ferias; y conseguimos tener una mayor cercanía con nuestros(as) asociados(as), gracias a la apertura de sucursales.

Servicio diferenciado: una línea estratégica

El nivel de servicio y calidad que se merecen los(as) asociados(as), está presente en cada acción que emprendemos... así cumplimos a cabalidad con la misión de la Cooperativa.

Nuestros(as) asociados(as) y clientes(as) son el principal motor de divulgación. Ante la consulta

permanente sobre su disposición a recomendarnos, obtenemos como resultado un Índice de Promotores Netos (IPN) de un 86%, en promedio, durante el año. Esto representa un gran número de asociados(as) que están dispuestos a recomendarnos día con día.

La preferencia de los(as) asociados(as) por los productos y servicios se demuestra en el indicador de productos por persona, el cual llegó en este periodo a 1,65, el año anterior fue de 1,40.

Ingresos y reingresos: cada día somos más

El trabajo cotidiano para contar con los productos que representen la mejor opción para nuestros(as) asociados(as), sigue dando sus frutos. Durante el 2012 ingresaron a la Cooperativa 8,730 asociados(as), de los cuales 801 decidieron regresar luego de haber tomado la decisión de retirarse.

En el siguiente gráfico se muestra el detalle de los nuevos ingresos y reingresos de los periodos 2010 al 2012, cifras que confirman el crecimiento continuo de Coopenae.

	2012	2011	2010
Nuevos ingresos	8730	8215	5702
Reingresos	801	1073	901

Para el cierre de 2011, 79,715 personas conformaban la Cooperativa, un año después somos 84,982, lo que representa un crecimiento de un 6.62% respecto del periodo anterior.

Diversidad de canales: un mejor servicio para nuestros(as) asociados(as)

Los(as) asociados(as) y clientes(as) siguen prefiriendo nuestros canales de servicios, los cuales están diseñados para tener diferentes oportunidades de contacto:

- En nuestro Centro de Información Telefónica se atendieron 413,799 personas para consultas y trámites diversos, durante el año.

- En la plataforma de Coopenae Virtual, se realizaron 68,419 transacciones durante el 2012, lo cual fue generado por 3,249 asociados(as) que se mantienen activos en el servicio.
- En nuestras sucursales nos visitaron 541,454 personas, para un promedio mensual de 45,121 personas, un 6.8% mayor que el 2011.
- Seguimos recibiendo a distintas organizaciones o empresas que acogimos en nuestras salas de reuniones, para efectuar distintos encuentros. En todo el país registramos un total de 1,127 reuniones, con una participación de 20,482 personas, cifra que supera en un 17% a lo obtenido en el periodo anterior.
- Las visitas a centros de trabajo se realizaron durante todo el año, con un total 2,784 visitas, en donde un total de 45,654 personas recibieron información de Coopenae.

Puntos de servicio: comodidad y contacto

Durante este periodo, contamos con 4 nuevas sucursales para la comodidad de los(as) asociados(as) y clientes(as), las cuales están ubicadas en Pavas, Nicoya, Paseo Metrópoli (Cartago) y Guadalupe.



Sucursal Pavas



Sucursal Guadalupe



Sucursal Paseo Metrópoli



Sucursal Nicoya

Área de crédito

Ajustamos nuestros productos financieros a las necesidades de nuestros(as) asociados(as).

Durante el periodo 2011-2012 nos ha garantizado un gran éxito en la colocación crediticia, continuar con la iniciativa de tener como rector un

modelo de pensamiento orientado a que los productos se ajusten a las necesidades de los(as) asociados(as).

Cartera Crediticia

Comparativo 2011-2012
Colones

Tipo	2011	2012	Crecimiento absoluto	Crecimiento relativo
Cartera Vivienda	¢37 mil millones	¢49 mil millones	¢12 mil millones	31%
Cartera Consumo	¢192 mil millones	¢220 mil millones	¢28 mil millones	14%
Cartera PYMES	¢7 mil millones	¢12 mil millones	¢5 mil millones	66%
Tarjeta de crédito	¢6 mil millones	¢7 mil millones	¢1 mil millones	24%
Cartera Total	¢ 242 mil millones	¢288 mil millones	¢46 mil millones	18%

En las cuatro categorías, experimentamos un crecimiento relativo respecto al periodo anterior, lo cual refleja una gestión estratégica, planificada y ardua. Además, evidencia nuestra preocupación por solventar las necesidades crediticias.

El apoyo de Coopenae a las PYMES, como impulsoras del desarrollo local, confirma el interés cooperativo de un modelo de desarrollo justo. Esta cartera presenta el mayor crecimiento de todas, con 66% en comparación con el año anterior, lo que se traduce en más negocios en crecimiento y la generación de más ingresos para el país.

Asimismo, destacamos un incremento de la car-

tera de empréstitos para vivienda en un 31%. Si se considera que en el 2011 reportamos un crecimiento de un 3.30% respecto del 2010, significa que en este periodo pudimos cumplir con más sueños de tener casa propia o realizar ajustes para construir un hogar mejor.

Los avances que presentamos en temas de emisores directos de tarjetas y las excelentes tasas de interés y condiciones, también se reflejan en un aumento del 24% de colocación de crédito, mediante tarjetas, con lo cual se demuestra que más y más personas confían en nosotros como su aliado financiero.

Programa Crédito Vivienda: una solución destacada en el mercado

En el 2012 continuamos con excelentes estándares de calidad para nuestro Programa Crédito Vivienda, en donde nos diferencia la atención personalizada y un tiempo de respuesta para aprobación de tan solo 7 días.

Como una de las innovaciones para los préstamos otorgados en el 2012, se incluyó una asistencia gratuita al hogar por un año; además, de la reconocida estabilidad en la tasa de interés que brinda confianza a nuestros(as) asociados(as).

De igual forma, financiamos 733 créditos que representaron \$15,593 millones en soluciones de crédito para diferentes planes de inversión: compra de vivienda, compra de lote, compra de lote y construcción, construcción en lote propio, mejoras habitacionales y cancelación de hipotecas de vivienda.

También participamos en Ferias de Vivienda en los principales centros comerciales del país (Paseo de las Flores, Terramall, Internacional Alajuela y Multicentro Desamparados), con el propósito de promover el producto de vivienda y las condiciones competitivas que ofrecemos a los(as) asociados(as).

Ahora bien, con el fin de facilitar a muchas familias el acceso a una solución de vivienda, Coopenae está gestionando para el 2013 un crédito por \$2,300 millones con el Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI). Estos recursos serán destinados a financiar primeras viviendas que podrán ser declaradas de interés social; siempre que el valor total no supere los \$52,547,000,00 y el interesado cumpla con los requisitos establecidos por el BANHVI. Con ello el asociado(a) podrá disfrutar de un descuento del 50% en el costo de honorarios profesionales y, en el costo de permisos de construcción, además, no pagaría impuestos de traspaso y otros gastos registrales.

Programa Bono Familiar de la Vivienda: un techo para todos

El bono familiar de vivienda es una donación que el Estado, en forma solidaria, otorga a:

- Las familias de menos recursos económicos

- Personas con alguna discapacidad
- Mujeres jefas de hogar
- Ciudadanos Adultos Mayores

En Coopenae otorgamos en este periodo 47 soluciones de vivienda en la modalidad de Bono-Crédito: \$206 millones correspondientes a bono y \$233 millones de crédito.

Por supuesto, hemos mantenido la alianza con nuestra hermana cooperativa COOPROSANVITO y, en el 2012, logramos colocar 61 soluciones de vivienda con bono para familias de escasos recursos. Asimismo, con esta unión hemos podido concretar 131 soluciones de vivienda, para el cantón de Coto Brus.

Respecto al 2013, contamos con un presupuesto de \$1,000 millones en Bonos de Vivienda y, otro tanto en créditos para el programa de Bono-Crédito, con el cual esperamos apoyar a la mayor cantidad posible de asociados(as) y sus familias.

También permanece nuestro compromiso con el programa de Bono para Reserva Indígena, pues colocamos con recursos del BANHVI -bajo la modalidad del artículo 59 sobre Reserva Indígena- un total de \$798 millones; lo cual equivale a 110 soluciones. En este caso, las casas se construyen en madera, de modo que se respeta la cultura y el modo de vida de nuestros hermanos indígenas.

Desarroya: creemos en el espíritu emprendedor

Desarroya es un programa que tiene como objetivo apoyar financiera y técnicamente a nuestros(as) asociados(as), quienes sean propietarios de una micro, pequeña o mediana empresa, mediante el acceso a productos y servicios ágiles y oportunos.

Paso a paso hemos ido contribuyendo con más soluciones financieras y, al término del año 2012, la cartera mostraba un saldo de \$9,762 millones, correspondiente a 296 asociados(as)-empresarios(as) beneficiados por este Programa. De ellos, más del 85% son propietarios de microempresas de los sectores comercio, servicios y agroindustria.

Buena parte del éxito de este Programa es nuestro excelente tiempo de respuesta, ya que no

sobrepasamos los 15 días, una vez presentados todos los documentos.

Nuestras tasas competitivas, las cuales oscilan entre el 12.75% y el 16%, según el plan de inversión, también son un factor diferenciador; pues permiten al asociado(a) tener la tranquilidad de programar sus pagos, sin que su cuota tenga cambios significativos, gracias a que no están referenciadas con la tasa básica pasiva. Además, contamos con financiamiento en dólares para quienes generan en esta divisa.

Equipo de Asesores

Coopenae junto con el programa Desarroya, pone a disposición de los(as) asociados(as)-empresarios(as), asesores de servicio con conocimientos en la materia, quienes brindan información y guían a los solicitantes, para que encuentren la mejor opción que se ajuste a sus necesidades.

Nuestros asesores están en contacto directo con los(as) asociados(as)-empresarios(as) durante todo el proceso de trámites, en el seguimiento y acompañamiento, para el desarrollo de los proyectos. Esta relación permite conocer en detalle cada requerimiento específico y así ofrecer soluciones acordes y oportunas.

Los(as) asociados(as) que estén interesados en acceder a estos servicios lo pueden hacer a través del centro de llamadas o en cualquier punto de servicio de Coopenae.

Área de investigación, desarrollo e innovación

Creamos soluciones de valor para nuestros(as) asociados(as).

En Coopenae nos abocamos a conocer profundamente las necesidades de nuestros(as) asociados(as), para cumplir con nuestra misión de mejorar su calidad de vida y por supuesto, ser su opción principal.

Programa de innovación: creación de ideas en colectivo

Las ideas surgen en cualquier lugar y para nosotros la opinión de cada una de las personas con quienes trabajamos es importante, valiosa y bien recibida.

Es por ello que implementamos el Programa Metamorfosis. En esta primera etapa, nuestros colaboradores están en constante contacto con nuestros(as) asociados(as): tratan con ellos(as), los(as) conocen y saben que sus necesidades nos brindan ideas para innovar con nuevos productos o mejorar los existentes, así como para la creación y potenciación de procesos, que reduzcan el esfuerzo organizacional.

Esta iniciativa ha permitido renovar métodos, rediseñar productos, crear novedosas opciones de servicio, entre otros aspectos.



Ingeniería de datos: conocimiento para el deleite del asociado(a)

Nuestro enfoque de entender mejor a cada uno de los(as) asociados(as) ha dado muy buenos resultados en este 2012, por ejemplo, hemos utilizado las herramientas de Business Relationship Management (BRM), minería de datos e inteligencia de negocios, que nos han permitido identificar características similares entre asociados(as).

Con la información obtenida, hemos podido analizar, desarrollar y ofrecer productos y servicios que satisfagan las necesidades particulares, buscando deleitar a nuestros(as) asociados(as) aún en sus particularidades.

Análisis de mercado: soluciones a la vanguardia

Por supuesto, buscamos entender al mercado de la forma más completa posible mediante diversos estudios relacionados con sus preferencias en

materia de crédito personal, vivienda, Mipymes, ahorros, servicios complementarios y productos tecnológicos.

En ese sentido, podemos afirmar que hoy conocemos mejor las necesidades y hábitos de nuestros(as) asociados(as), que podemos diseñar productos y servicios con características superiores a las del mercado (que se podrán convertir en su mejor opción) y que todo este conocimiento nos ha dado la fortaleza de que podamos tomar decisiones de forma rápida y acertada.

Control de calidad: escuchamos para mejorar

Las opiniones, quejas y recomendaciones de nuestros(as) asociados(as) son importantes para nosotros. Tenemos la convicción de que nuestro servicio está en función de ellos y nos disponemos, con pasión, a mejorar constantemente.

Por ejemplo, en este periodo se habilitó un servicio para recepción y trámite de quejas, acorde con la normativa prudencial que emite la SUGEF y con el enfoque de servicio que nos caracteriza; el cual permitió atender de manera expedita 1,710 casos entre consultas, sugerencias y reclamos.

También continuamos escuchando a nuestros(as) asociados(as) a través de diversos sondeos de opinión en los puntos de servicio: realizamos un seguimiento a las evaluaciones del servicio y encuestas de satisfacción, las cuales siempre nos ofrecen información valiosa para identificar y canalizar las mejoras. El grado de satisfacción mostrado por los(as) asociados(as) en este periodo fue de 91%.

Coopenae T-Complementa: más y mejores servicios integrales

Durante el 2012, nos enfocamos en consolidar el canal de ventas de servicios múltiples que buscan

ofrecer integralidad a nuestros(as) asociados(as) y al público en general.

Además, logramos que mediante las 23 sucursales que se encuentran en todo el territorio nacional se incursionara en la venta de beneficios a nuestros(as) asociados(as).

También mejoramos la plataforma tecnológica que permitirá extender la red T-Complementa y comercializar los productos a través de otros canales de venta como las cooperativas, las asociaciones solidaristas, las escuelas, los colegios y el comercio en general.

El éxito de este Programa ha sido contundente y se refleja en los números: el ingreso, producto de la comercialización de servicios complementarios, fue de \$434 millones, lo cual representa un incremento del 30.5% respecto al 2011.

Asimismo, incursionamos en la comercialización de nuevos productos como Multiasistencias, un plan de asistencia médica prepagada y fortalecimos la venta de seguros autoexpedibles y ProDental.

- **3,123 asociados(as)** y clientes(as) tomaron un plan ProDental Platino.
- **5,629 asociados(as)** y clientes (as) optaron por la protección de un seguro autoexpedible.
- **518 asociados(as)** y clientes(as) se están beneficiando de los planes de salud.
- **5,168 asociados(as)** y clientes(as) optaron por una asistencia para imprevistos.
- **5,217 asociados(as)** y clientes(as) tramitaron su traslado a la operadora de pensiones Vida Plena.

Al finalizar el periodo más de 19,000 asociados(as) y clientes(as) contaban con un beneficio T-Complementa, hecho que nos convierte en la mejor opción para que los(as) asociados(as) y clientes(as) satisfagan sus necesidades diversas y especializadas.

Responsabilidad Social y Ambiental

Creemos en mejores condiciones para todos, en la solidaridad y la responsabilidad con nuestro planeta.

Programa de becas de estudio: ¡no queremos aulas vacías!

Con el objetivo de contribuir al desarrollo educativo de los hijos de los(as) asociados(as) con ingresos limitados, hemos trabajado fuertemente en nuestro Programa de becas, con el cual entregamos 111 becas a estudiantes de primaria y 258 a jóvenes de secundaria. El monto total asignado para este proyecto ascendió a \$76,4 millones.

Distribución de becas institucionales

Primaria
Periodo 2012

Sucursal	Becas asignadas
Oficinas Centrales	20
Sucursal Pérez Zeledón	5
Sucursal Alajuela	7
Sucursal San Carlos	4
Sucursal San Ramón	8
Sucursal Cartago	13
Sucursal Turrialba	5
Sucursal Heredia	2
Sucursal Cañas	4
Sucursal Liberia	12
Sucursal Santa Cruz	8
Sucursal Ciudad Neilly	3
Sucursal Puntarenas	8
Sucursal Guápiles	5
Sucursal Limón	7
Total Asociados(as)	111

Distribución de becas institucionales

Secundaria
Periodo 2012

Sucursal	Becas asignadas
Oficinas Centrales	57
Sucursal Pérez Zeledón	9
Sucursal Alajuela	12
Sucursal San Carlos	4
Sucursal San Ramón	27
Sucursal Cartago	19
Sucursal Turrialba	12
Sucursal Heredia	8
Sucursal Cañas	15
Sucursal Liberia	15
Sucursal Santa Cruz	23
Sucursal Ciudad Neilly	10
Sucursal Puntarenas	10
Sucursal Guápiles	14
Sucursal Limón	23
Total Asociados(as)	258

Programa de charlas: crecimiento integral

Durante el 2012, como parte del compromiso de proyección social y de incentivar el crecimiento integral de nuestros(as) asociados(as), realizamos dos charlas.

La primera se impartió durante el primer semestre del año: en este caso, realizamos dos talleres con el tema “Maneras saludables de afrontar las tensiones de la vida laboral y familiar”; en 19 sucursales y contamos con la participación de 469 participantes.

La segunda charla se brindó en el segundo semestre: el tema desarrollado fue “Viviendo plenamente la etapa del Adulto Mayor”, también se hicieron dos talleres, con una participación total de 416 personas y en 19 sucursales diferentes.

Para el próximo periodo se proyecta continuar con estas capacitaciones, que colaboran de una forma integral con el desarrollo de nuestros(as) asociados(as).

Asociados(as) de Oro: mejor calidad de vida

En Coopenae valoramos a los Ciudadanos de Oro, creemos en ellos, los respetamos y agradecemos todo el legado que nos han dejado con el pasar de los años. Este cariño no se queda solo en las palabras, sino que tomamos acciones concretas para mejorar la calidad de vida de al menos 150 de nuestros(as) asociados(as) Adultos Mayores, gracias a un programa de servicio, atención integral y bienestar social.

En tal sentido, podemos mencionar actividades como la implementación del Programa de Videoconferencias impartido en las sedes de la UNED en Sabanilla, Pérez Zeledón, Alajuela, San Carlos, Heredia, Turrialba, Limón, Ciudad Quesada y Cañas. El promedio de participación fue de 170 personas por actividad. Los temas tratados fueron los siguientes: “Adulto tienes derechos” y “Mitos y realidades sobre el matrimonio”.

Socorro Mutuo Solidario (SMS): solidaridad en los momentos difíciles

El SMS continúa en evolución y se ha convertido en una póliza con servicios complementarios. Además, también las pólizas respectivas han aumentado sus coberturas adicionales, teniendo ahora también:

- Coberturas familiares por muerte de conviviente e hijos
- Cobertura por fase terminal
- Cobertura por fallecimiento de asociado(a)

Paralelamente, se están elaborando el reglamento, las políticas, procedimientos y se espera para el próximo periodo la creación del módulo informático.

Detalle de entrega de Socorro Mutuo Solidario

Periodo 2012

(En colones)

Rubro	Casos aprobados	Monto girado
Coberturas familiares por muerte de hijos	6	¢16,5 millones
Coberturas familiares por muerte de esposa (o) o conviviente	63	¢173,2 millones
Coberturas a asociados(as) en fase terminal	2	¢11 millones
Coberturas familiares por muerte de un asociado(a) (nuevo régimen)	121	¢1,331 millones
Coberturas familiares por muerte de un asociado(a) (régimen anterior)	132	¢453 millones
Adelantos en vida de beneficio de 10% del monto de la póliza	599	¢651 millones

Vale la pena mencionar que se atendieron y aprobaron 51 casos especiales de liquidación anticipada de los Certificados de Depósito a Plazo, por razones de atender asuntos de salud, mejoras habitacionales y pago de deudas para una mayor liquidez.

Banco de Equipo Médico Auxiliar (BEMA): bienestar integral

Con una inversión mayor a los ¢8,5 millones y alrededor de 141 asociados(as) beneficiados, continuamos con nuestro objetivo de mejorar la calidad de vida de quienes requieran una atención integral a través del Banco de Equipo Médico Auxiliar (BEMA).

En este periodo entregamos:

- 54 sillas de ruedas
- 1 par de muletas

- 7 andaderas
- 6 colchones de agua
- 62 camas ortopédicas
- 4 bastones
- 6 sillas de baño
- 6 inodoros portátiles
- 1 glucómetro

Por supuesto, tenemos presente que debemos continuar poniendo atención a nuestra capacitación interna y a mejorar la operatividad de los procesos en nuestros sistemas.

Gestión social y ambiental: de la mano con el planeta y nuestra sociedad

Conocedores de que nuestra actividad genera un impacto en el ambiente y en la sociedad, es que estamos desarrollando el Sistema de Gestión Social y Ambiental (SIGESA), con el cual queremos que nuestra operación sea amigable y responsable con la sociedad y el ambiente en donde se desarrolla. Para ello hemos avanzado en las siguientes acciones:



- Elaboramos la Política y el Manual del Sistema de Gestión Social y Ambiental (SIGESA).
- Identificamos aspectos ambientales sujetos a reducción en la empresa: consumo de papel, medición de electricidad, refrigerantes, emisiones y desechos.
- Elaboramos la imagen de SIGESA (logotipo y slogan).
- Diseñamos los contenedores de desechos.
- Contactamos diferentes empresas dedicadas al manejo de desechos para empezar negociaciones.
- Definimos el año base 2012-2013, para el inicio de control y mediciones a través de los formularios establecidos, según los aspectos ambientales definidos.
- Lanzamos SIGESA y realizamos la actividad de mitigación de huella de Carbono. Esta actividad se realizó en la Finca Ecológica y contó con la participación de la gerencia y otros colaboradores de mandos medios.
- Evaluamos la percepción del tema ambiental de colaboradores. A partir de los resultados de la encuesta, definimos mensajes clave y campañas de concienciación y reducción, para ser ejecutadas en el 2013.
- Mitigamos la huella de Carbono de la Asamblea 2012, por medio de la siembra de 110 árboles en zonas de nacientes de agua, compensando así un 300% de la huella de carbono producida.



Gestión Financiera

Creemos en nuestros resultados favorables como motivación para continuar trabajando en busca de mejorar siempre: ¡todo está por hacer!

Los resultados financieros de Coopenae, para este periodo, confirman su constante crecimiento, solidez y rentabilidad. Nuestra operación responsable y visionaria reafirma la vocación cooperativa en función del bienestar de todos nuestros(as) asociados(as).

Los datos hablan por sí solos, el crecimiento del activo total fue de 20.6%. La liquidez se man-

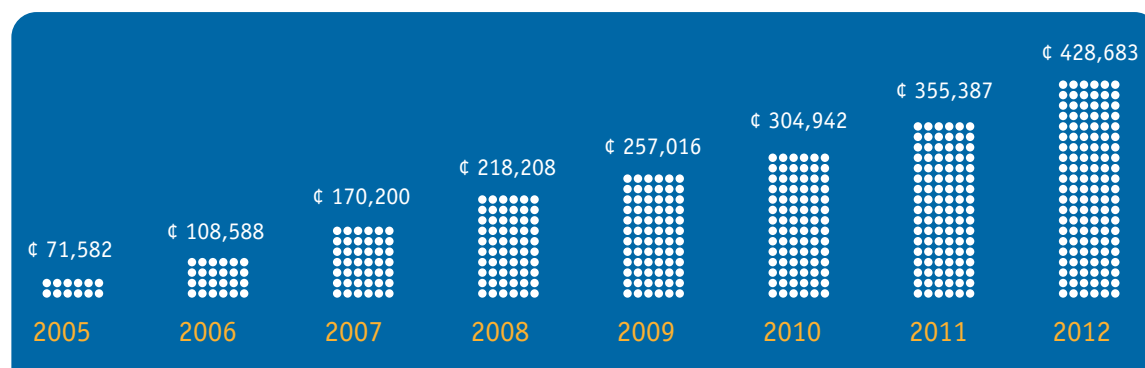
tiene fortalecida, de tal forma que la disponibilidad de nuestro portafolio de inversiones en relación con el activo total cerró en un 30.13%. El capital social y la rentabilidad real sobre el patrimonio crecieron en un 15.89%, y un 9.40%, respectivamente. Además, contamos con una de las morosidades más bajas del Sistema Financiero con un 0.39% (el límite de este indicador es de 3.00%).

Activo total: crecimiento que nos consolida

El activo total tuvo un crecimiento del 20.6%, correspondiente a ₡73,296 millones, pasando de ₡355,387 millones en diciembre de 2011 a ₡428,683 millones en diciembre 2012; lo cual nos consolida como la Cooperativa líder del sector.

Activo Total

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



Fuente: Estados financieros de Coopenae

Cartera de crédito: tendencia hacia un crecimiento estable

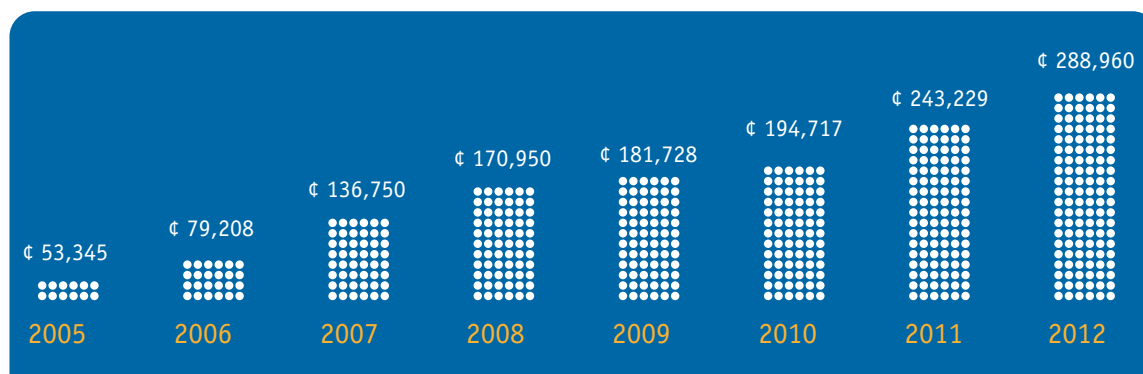
La cartera crediticia de Coopenae pasó de ₡243,229 millones en el 2011 a ₡288,960 millones en el 2012, con un crecimiento porcentual de 18.80%. Aunque este incremento resultó inferior

al obtenido en el periodo anterior (donde aumentó 24.91%), se mantiene la tendencia al crecimiento y la estabilidad.

La composición fue la siguiente: 76.25% en Consumo, 17.10% en Vivienda, 4.23% en Pymes y 2.42% en Tarjetas de crédito.

Cartera Crédito Total

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



Fuente: Estados financieros de Coopenae

Captaciones:

Coopenae, un ente para ahorrar e invertir

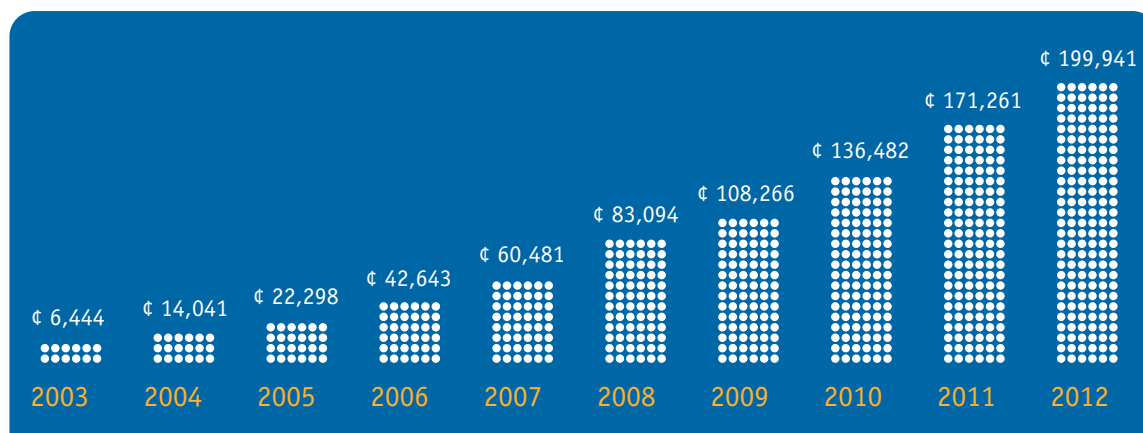
De manera constante, nos posicionamos como un ente financiero serio y estable para invertir, así, nuestra cartera de captaciones está conformada principalmente por los Certificados de Depósito a Plazo Fijo en colones y dólares, las inversiones en

el ahorro FIC y otros productos de captación (como las diversas modalidades de ahorro que existen en la Cooperativa).

Este posicionamiento se refleja, por ejemplo, en que los Certificados de Depósito a Plazo Fijo pasaron de ₡171,261 millones en 2011 a ₡199,941 millones en 2012, un incremento porcentual de 16.7%.

Cartera de Certificados de Depósito a Plazo Fijo

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



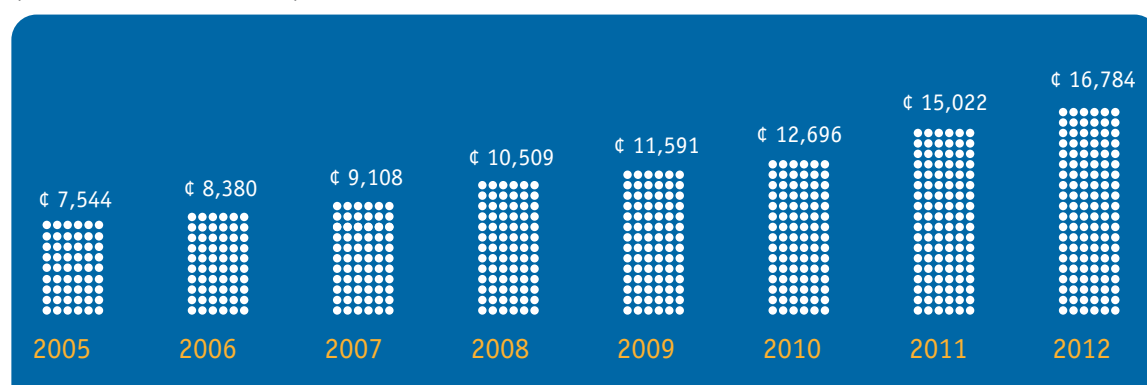
Fuente: Estados financieros de Coopenae

El ahorro FIC continúa siendo una atractiva forma de inversión de mediano y largo plazo que genera excelentes rendimientos a nuestros(as) asociados(as). La aceptación de este tipo de ahorro se refleja en su

aumento año con año, por ejemplo, para el 2011 el monto total del FIC era de ₡15,022 millones, mientras que para el 2012 la cartera cerró en ₡16,784 millones: un crecimiento estable de 11.7%.

Cartera FIC

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



Fuente: Estados financieros de Coopenae

Obligaciones financieras: solidez y solvencia

Como parte de nuestro plan estratégico, buscamos la diversificación de las fuentes de financiamiento con condiciones de costo favorables para la Cooperativa. Estas fuentes pasaron de ₡72,847 millones en 2011 a ₡102,464 millones en 2012, un incremento del 40.66%.

Con estos recursos tenemos la posibilidad de atender la demanda de crédito por parte de nuestros(as) asociados(as), para áreas como vivienda y Mipymes y, a la vez, apoyar la gestión de nuestra liquidez, un aspecto vital en una empresa financiera.

Para lograr más fondos, tramitamos desembolsos con International Finance Corporation (IFC) por ₡5,000MM, NEDERLANDSE FINANCIERINGS-MAATSCHAPPIJ VOOR ONTWIKKELINGSLANDEN N.V. (FMO) por ₡5,000MM, Global Bank por \$3MM, Triple Jump \$2MM y Symbiotics \$6MM.

Es importante considerar que somos la primera Cooperativa en Latinoamérica en recibir estos recursos, para lo cual debimos someternos a análisis bajo estándares internacionales, que aplican estas instituciones. El resultado de esta valoración comprobó la solidez y solvencia que siempre nos ha caracterizado.

Patrimonio: productos específicos y nuevos(as) asociados(as) nos fortalecen

Nuestro patrimonio pasó de ₡67,866 millones en diciembre de 2011 a ₡78,387 millones en diciembre de 2012. Este crecimiento neto de ₡10,501 millones resultó de las capitalizaciones generadas en las opciones de crédito como Crediexcedentes y Crediaguinaldo, así como también de los 5,267 nuevos socios netos que conforman Coopenae.

Patrimonio Contable

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



Fuente: Estados financieros de Coopenae

Excedentes: resultados favorables

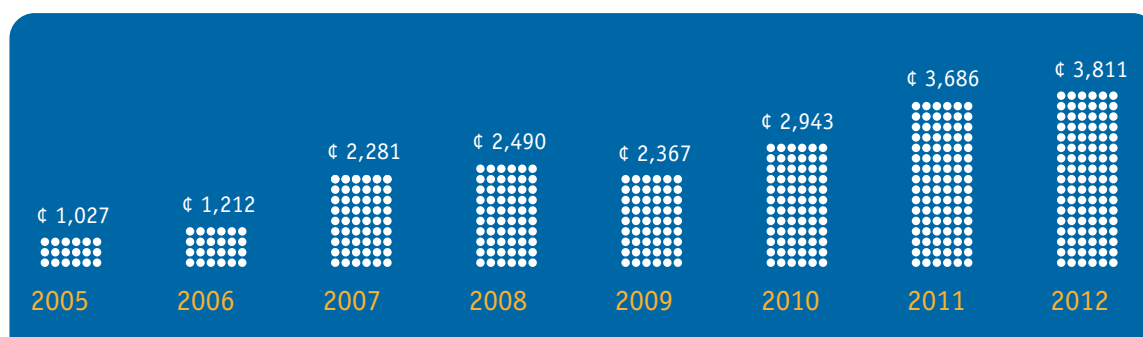
Al cierre del 2012 reportamos excedentes por ₡7,057 millones, lo cual en términos absolutos significó un crecimiento del 3.4%, en comparación

con el excedente generado en el 2011 (₡6,826 millones).

Luego de las participaciones sobre la utilidad, las reservas legales y estatutarias, el excedente neto fue de ₡3,811 millones; lo que representa un 3.4% más que el excedente neto de 2011.

Excedentes Netos

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



Fuente: Estados financieros de Coopenae

Gasto administrativo / Activo Productivo: altos estándares para la eficiencia

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 generales.
- El Activo Productivo de Intermediación: conforma-

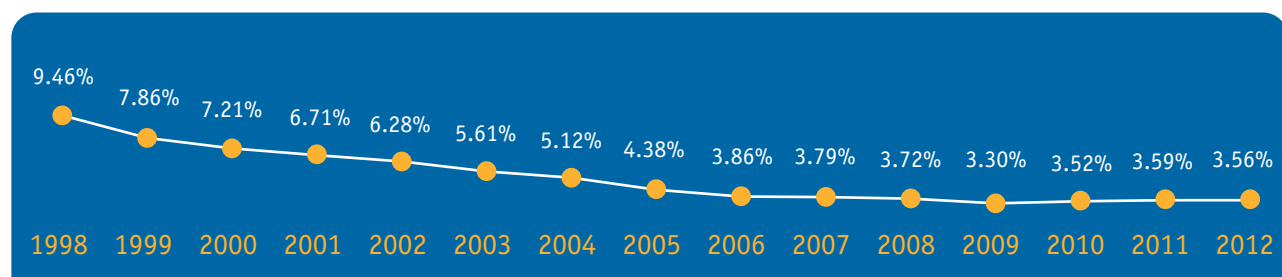
do por la cartera de crédito y las inversiones de la Cooperativa en el mercado bursátil costarricense.

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.

Según los estándares internacionales, el límite de este indicador se ubica en 5% y en Coopenae alcanzamos un nivel del 3.56% a diciembre de 2012. Nuestro compromiso será mantener el indicador por debajo del estándar mundial.

Gasto Administrativo a Activo Productivo

De diciembre 1998 a diciembre 2012



Fuente: Base de datos Coopenae.

Activo por empleado: procesos eficientes de ejecución

Los activos por empleado (cantidad de activos que maneja un funcionario) es otro indicador de eficiencia. Una empresa contará con procesos más eficientes conforme requiera de un número menor de empleados para su ejecución.

A diciembre 2012, Coopenae registra ₡922 millones de colones por empleado, cerrando ese año con un total de 465 funcionarios.

Calificación SUGEF: excelencia más allá del promedio

Calificación Cuantitativa

De acuerdo con la normativa emitida por la SUGEF, se utiliza el modelo denominado CAMELS para medir el riesgo cuantitativo de cualquier institución financiera supervisada. Dicho modelo evalúa los siguientes rubros:

- Capital
- Calidad de los activos
- Manejo
- Rentabilidad
- Liquidez
- Sensibilidad a los riesgos de mercado

A diciembre de 2012, Coopenae obtuvo la mejor calificación en cuanto al riesgo cuantitativo, equivalente a 1,00. Esto quiere decir que los indicadores que componen dicha calificación se mantienen en

niveles muy saludables, lejos de entrar en situación de riesgo que comprometa la estabilidad de la empresa.

Calificación de Riesgo

Al mes de diciembre 2012

	Indicador	Calificación
Capital		1,00
Compromiso Patrimonial	-1.07%	1
Activos		1,00
Morosidad mayor a 90 días / Cartera Directa Cartera Directa	0.39%	1
Pérdida Esperada en Cartera / Cartera Total	1.41%	1
Manejo		1,00
Activo productivo de intermediación / Pasivo con Costo	1,23 v	1
Gastos de Administración / Utilidad Operacional Bruta	61.80%	1
Evaluación de Rendimientos		1,00
Utilidad o Pérdida Acumulada Trimestral	1.67%	1
Liquidez		1,00
Calce de Plazos a un mes ajustado por Volatilidad	2,98 v	1
Calce de Plazos a tres meses ajustado por Volatilidad	1,45 v	1
Sensibilidad a Riesgos de Mercado		1,00
Riesgo por tasas de interés en colones	0.17%	1
Riesgo por tasas de interés en dólares	0.18%	1
Riesgo Cambiario	0.00%	1
Calificación Cuantitativa		1,00

Fuente: SUGEF

Calificación Cualitativa

Paralelo a la calificación cuantitativa, la SUGEF también realiza una evaluación cualitativa de la gestión de las empresas. Durante este proceso se examina todo lo referente a sistemas de control interno, sistemas de información gerencial, recursos humanos, tecnología de la información, políticas, procedimientos y planificación.

Durante el 2011, Coopenae obtuvo una calificación de 1,15 en la evaluación cualitativa, lo cual demuestra su sana administración.

Ambas calificaciones se ponderan para obtener una calificación global. Para diciembre de 2012, la calificación global fue de 1,03 que, de acuerdo con el modelo de calificación aplicado por la SUGEF, refleja un nivel de operación riesgo normal.

Liderazgo en el sector Cooperativo: un modelo de negocios exitoso

Nuestra convicción de que el modelo de negocio cooperativo es exitoso, nos ha llevado a convertirnos en una entidad pionera y líder. Como muestra clara, durante el 2012 mantuvimos la posición de

liderazgo dentro del sector de Cooperativas de Ahorro y Crédito supervisadas por la SUGEF.

Además, con base en el tamaño de los activos, cartera de crédito, captaciones, patrimonio y excedentes, no solo se mantiene la posición de liderazgo; sino que aumentaron en términos absolutos, las diferencias de tamaño en relación con las otras cooperativas.

Ranking Sector Cooperativo

Al mes de diciembre 2012

(En millones de colones)

Entidad	Activo		Crédito		Captación		Patrimonio		Excedentes	
Coopenae	428,683	1	288,960	1	231,005	1	78,387	1	7,057	1
Coopeservidores	302,697	2	198,976	2	136,073	3	57,820	2	5,711	2
Coopeande #1	252,993	3	184,239	3	145,567	2	56,755	3	5,688	3
Coopealianza	162,599	4	114,044	4	100,711	4	23,977	4	3,015	4
Coocique	113,131	5	73,482	5	66,991	5	17,413	6	864	8
Coopecaja	62,475	6	54,541	6	7,438	13	20,504	5	2,938	5
Coopemep	44,216	7	38,998	7	9,444	9	15,924	7	1,328	7
Coopebanpo	27,724	8	20,399	8	18,938	6	4,995	11	488	11
Coopeaya	16,211	9	9,459	11	9,340	10	3,866	13	396	12
Coopeamistad	16,018	10	13,845	9	4,413	17	3,116	15	302	13
Coopejudicial	15,314	11	11,026	10	4,034	18	9,047	8	1,443	6
Coopegrecia	15,210	12	9,361	12	11,423	7	7,872	9	195	15
Coopavegra	14,884	13	8,694	14	11,072	8	3,340	14	488	10
Credecoop	13,268	14	5,652	15	8,371	11	4,149	12	221	14
Coopefyl	12,863	15	8,711	13	2,153	24	5,526	10	537	9
Coopemédicos	10,456	16	5,531	16	8,113	12	1,995	19	133	18
Coopesanramón	9,389	17	4,855	19	6,717	14	1,402	22	26	26
Coopesanmarcos	9,371	18	3,367	26	4,774	15	1,748	21	183	16
Coopeco	6,580	19	4,568	20	2,055	25	2,395	16	49	24
Coopecar	6,482	20	3,913	24	4,556	16	1,301	23	10	28
Coopeacosta	6,406	21	5,000	17	2,416	21	1,081	25	51	23
Coopeorotina	6,385	22	4,869	18	3,243	19	1,159	24	88	21
Servicoop	6,182	23	4,546	21	2,676	20	2,153	18	160	17
Coopesparza	5,995	24	4,036	22	2,285	23	979	26	62	22
Coopelecheros	5,019	25	3,206	27	2,361	22	969	27	10	28
Coopeuna	5,003	26	3,986	23	706	28	1,821	20	96	19
Coopeande #7	4,793	27	3,698	25	600	31	2,311	17	89	20
Coopemapro	2,748	28	2,137	28	800	27	962	28	21	27
Coopebrumas	2,672	29	1,746	29	652	29	648	29	-8	30
Coopetacares	2,356	30	1,336	30	2,030	26	196	31	-124	31
Coopeaserri	2,005	31	1,297	31	621	30	628	30	37	25

En el ranking del sector financiero privado, Coopenae se posiciona en el sexto puesto, lo que consolida nuestra solvencia y el crecimiento de nuestro patrimonio.

Entidad	Activo		Crédito		Patrimonio		Excedente	
Bac	1,642,031	1	1,164,382	1	181,085	1	29,271	1
Scotiabank	1,131,605	2	862,727	2	129,198	2	9,485	2
Davivienda	720,666	3	428,224	3	85,520	3	7,247	3
Citi	479,972	4	240,919	7	63,871	5	3,933	8
Mutual Alajuela	471,131	5	321,261	4	38,461	8	2,526	12
Coopenae	428,683	6	288,960	5	78,387	4	7,057	4
Promerica	369,815	7	251,499	6	33,339	9	4,139	7
Coopeservidores	302,697	8	198,976	8	57,820	6	5,711	5
Lafise	296,775	9	182,752	10	16,128	17	1,839	13
Coopeande #1	252,993	10	184,239	9	56,755	7	5,688	6
Improsa	238,172	11	144,896	12	24,552	10	1,426	15
Mucap	230,244	12	158,421	11	16,149	16	1,817	14
BCT	224,343	13	134,722	13	23,908	13	2,661	11
Coopealianza	162,599	14	114,044	15	23,977	12	3,015	9
Banco General	147,673	15	128,785	14	24,288	11	973	16
Cathay	115,579	16	66,040	17	10,583	19	493	20
Coocique	113,131	17	73,482	16	17,413	15	864	19
Bansol	99,128	18	62,918	18	11,308	18	944	17
Desyfin	95,265	19	60,638	19	7,835	20	929	18
Coopecaja	62,475	20	54,541	20	20,504	14	2,938	10
Cafsa	26,152	21	20,347	21	3,575	21	431	21
Financiera G&T	23,954	22	16,896	22	3,037	23	35	23
Comeca	17,207	23	11,966	23	3,100	22	245	22
Multivalores	4,588	24	4,237	24	1,930	24	16	24

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

Gestión de Riesgo

Consolidamos nuestro Sistema de Administración Integral del Riesgo.

Garantizamos a nuestros (as) asociados(as) e inversionistas que su dinero está seguro en una empresa cooperativa sólida.

En el 2011 iniciamos la implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgos de la Cooperativa y su continuidad en el 2012 ha sido un éxito. Por eso continuamos trabajando arduamente en la definición y ejecución de una serie de requerimientos normativos y de negocio dentro de nuestro enfoque estratégico.

Dentro de los procesos más relevantes, generamos metodologías para la determinación, evaluación y seguimiento de distintos riesgos, tales como:

- Riesgos Operativos
- Riesgo Legal
- Riesgo de Conglomerado Financiero
- Riesgo Operativo y Tecnológico de TIC
- Riesgo de Cumplimiento
- Propuesta para Gestión de Riesgos Socio-ambientales

Además, aplicamos la metodología de riesgo operativo a los procesos más importantes del negocio; y, también, definimos los mecanismos de control y las herramientas necesarias para el reporte y generación de una base de datos que permita cuantificar dicho riesgo a mediano plazo.

Calificación de riesgo de Coopenae: solidez y confiabilidad

Calificación Cuantitativa

Históricamente, Coopenae ha cumplido con una gestión de riesgo responsable y, actualmente, se ve fortalecida con la nueva estructura de administración de riesgos. A su vez, como resultado de nuestra constancia obtuvimos la mejor calificación de riesgo

cuantitativo emitida por la SUGEF, (1) que se realiza mediante el modelo denominado CAMELS. Esto significa que los indicadores que componen esta calificación, se mantienen en niveles muy saludables, según los parámetros definidos por la Superintendencia.

Calificación Cualitativa

Con el apoyo, tanto de los sistemas de control interno, como de los sistemas de información gerencial, el recurso humano, la tecnología de la información, las políticas y procedimientos y la planificación hemos logrado reafirmar nuestra solvencia. En este particular, obtuvimos una calificación de 1,15 (vigente al 31 de diciembre de 2012) de la evaluación cualitativa que realiza SUGEF cada año a entidades financieras del país.

Al 31 de diciembre de 2012, nuestra calificación global fue de 1,03 que, de acuerdo con el modelo de calificación aplicado por la Superintendencia, expresa que somos una empresa cooperativa dirigida hacia el éxito y el crecimiento sostenido.

Autoevaluación: compromiso con nuestra seguridad

En Coopenae nos sentimos realmente comprometidos con disminuir la morosidad, garantizar la liquidez para enfrentar nuestras obligaciones y tener una operación rentable; por ello nuestros límites de autorregulación son más estrictos que los que dicta la normativa de la SUGEF. De esta manera, minimizamos el riesgo y aseguramos que nuestros indicadores financieros sean estables y confiables a lo largo del año.

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.

Por otra parte, en el 2012, continuamos con el modelo Perfil de Riesgo de la empresa que, aunado a los indicadores internos, nos permite monitorear de forma permanente los riesgos más relevantes y, paralelamente, crear acciones para mantenerlos dentro de los niveles definidos como normales.

Nuestra meta es seguir creando mejoras significativas en todos los procesos relacionados con la administración de los diferentes riesgos a los que estamos expuestos, de tal forma que la información que brindamos nos permita tomar decisiones adecuadas y seguras, en todos los proyectos y productos que emprende Coopenae.

Recuperación efectiva: solidez latente

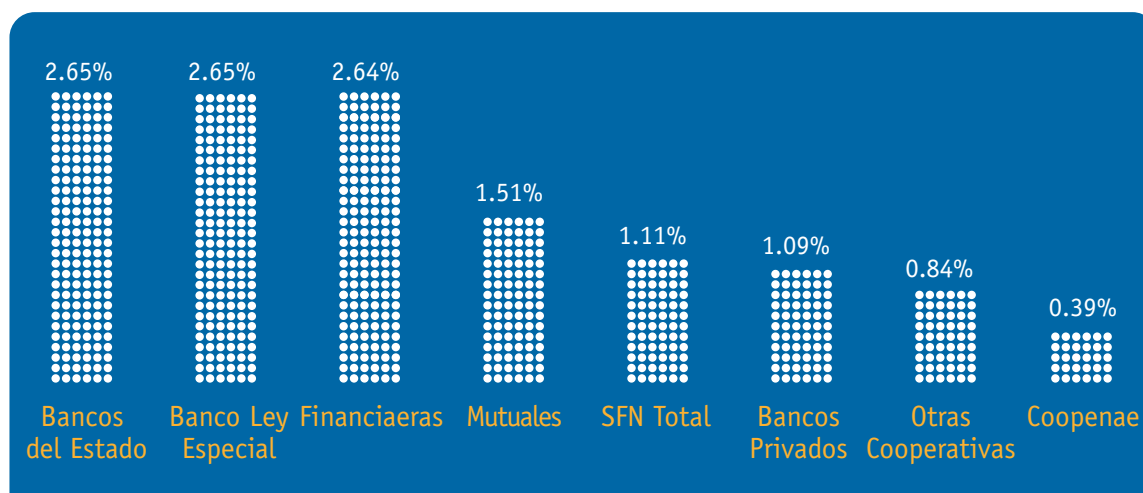
De acuerdo con los datos registrados al 31 de diciembre de 2012, el 99.61% de la cartera de crédito se encontraba al día o en un rango de morosidad menor o igual a 90 días; por lo tanto, solamente un 0.39% presentó un atraso mayor a este plazo. El análisis, seguimiento y control de la cartera vigente y vencida se evidencia en el siguiente gráfico, que muestra el resultado de una gestión de recuperación eficiente 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 2012

(En porcentaje)



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

Ahora bien, a pesar de tener un indicador de morosidad inferior al promedio del Sistema Financiero Nacional, que nos permite tener gran tranquilidad, nos sentimos responsables con la gestión de la recuperación efectiva. Por eso ponemos a disposición de todos los(as) asociados(as) -que

tengan algún problema en la cancelación de sus deudas-, diferentes opciones para normalizar sus cuotas; tales como compromisos de pago, arreglos de pago adecuados a las realidades socioeconómicas y readecuaciones de deudas, entre otras alternativas.

Manejo de la información: seguridad constante

Seguridad de la Información

Con el fin de salvaguardar y tener un manejo responsable de la información, a inicios del 2012 se empezaron a diseñar las políticas de seguridad y privacidad de la información (proceso que se ha comunicado a todos nuestros colaboradores). Además, no solamente hemos redactado las políticas, sino que hemos implementado controles para asegurar el entendimiento, aceptación y su respectiva ejecución.

Concretamente, en este ámbito trabajamos en los siguientes aspectos:

- Realizamos las evaluaciones de seguridad de la información en áreas de negocio y se emitieron los respectivos informes con recomendaciones para minimizar los riesgos identificados.
- Analizamos el cumplimiento de la Cooperativa en normas locales, así como en normativas internacionales. También se comunicaron los resultados a la Gerencia de TIC, para cumplir con los estándares de calidad y seguridad en el manejo de la información.
- Elaboramos los informes de riesgo a proveedores de servicio y se estandarizó la contratación a través de contratos y acuerdos de seguridad de la información. De esta manera, aseguramos la confidencialidad de la información que surja de nuestra relación comercial.
- Iniciamos el proyecto de clasificación de la información e identificación de los propietarios de la información y formas de rastrear incidentes en los procesos, las aplicaciones, los datos y los roles de acceso. Estos últimos se reestructuraron para una mejor administración de la seguridad.
- Establecimos el Comité de Continuidad de Negocios e iniciamos con la implementación de un plan de trabajo que dará como resultado el Plan de Continuidad de Negocios de Coopenae.

Desarrollo humano

Innovamos en nuestras técnicas de formación y metodologías de trabajo.

Incentivamos el crecimiento profesional de nuestros colaboradores.

Después de nuestro exitoso proceso de cambio de nombre, cuando pasamos de llamarnos Recursos Humanos para convertirnos en Desarrollo Humano, hemos continuado resaltando nuestra creencia de que la inversión en el talento humano es lo que nos ha hecho crecer sólidamente. También, seguimos trabajando en función de mejorar la calidad de vida de los colaboradores de Coopenae y de incentivar su crecimiento profesional y personal.

Bajo estas premisas, en cada una de las acciones realizadas en el 2012, hemos procurado la continuidad de los proyectos, trabajamos innovando con programas de formación y aplicamos técnicas modernas tanto en nuestros procesos operativos como en la conceptualización del trabajo.

Programa de Promotores Internos: volver a nuestra esencia

Particularmente, continuamos trabajando con el Programa de Promotores Internos para evaluar el liderazgo de la Cooperativa como entidad financiera, la cultura organizacional, la sincronía entre Oficinas Centrales y Sucursales y la satisfacción interna y; además, temas de estabilidad laboral.

El análisis se realizó mediante dos grupos focales, uno con colaboradores y otro con jefes. Durante las sesiones, se brindaron charlas y se hicieron dinámicas de trabajo en equipo. Además, se trató de conocer cuáles eran sus percepciones, opiniones

y sugerencias para el mejoramiento de Coopenae.

Una vez procesada y analizada la información extraída de cada grupo focal, planteamos mensajes clave que se han divulgado a lo largo de la institución. De esta labor también surgió la iniciativa de hacer una actividad de Re-Inducción para el 2013.

Desarrollo Humano en números

- **6 Colaboradores** ascendieron a Jefes de Sucursales.
- **1 Colaborador** ascendió como Encargado de una Unidad.
- **7 Grupos** fueron capacitados en áreas técnicas, de seguridad de la información y en inducciones específicas.
- **97 Personas** se integraron a nuestro equipo de trabajo.
- **227 Personas** que trabajan en nuestra Cooperativa son Hombres.
- **244 Personas** que trabajan en nuestra Cooperativa son Mujeres.

Certificación Internacional en Coaching: programación neurolingüística

En noviembre de 2012, Coopenae inició su proceso de certificación en Coaching en la empresa Certificadora International Coaching Community. La primera etapa contempló un taller de una semana para todo el personal de Desarrollo Humano con el propósito de que pudieran replicar el Coaching en otros colaboradores.

Como parte de la segunda etapa, 4 colaboradores de esa área brindaron Coaching Empresarial a tres personas cada uno, para un total de 12 compañeros quienes recibieron un promedio de 6 sesiones.

Durante las diferentes sesiones se abordaron las siguientes preguntas:

- a. ¿Considera que tiene obstáculos para lograr sus metas laborales?
- b. ¿Cómo administra su tiempo para que sea más efectivo?
- c. ¿Qué podemos hacer para mejorar el negocio?

De esta manera, analizamos con los compañeros sus paradigmas, esquemas mentales y estructuras internas y los invitamos a descubrir si esos elementos eran funcionales en su cotidianeidad.

La metodología y los resultados obtenidos en el Coaching que realizaron los colaboradores de Desarrollo Humano serán evaluados por la empresa certificadora y para marzo de 2013, Coopenae habrá obtenido su Certificación Internacional.

Carga de trabajo: un aporte de la ingeniería industrial

En coordinación con la Gerencia Comercial, en el 2011 se realizó por primera vez un estudio de carga de trabajo desde el punto de vista de la ingeniería industrial. Lo que se buscaba era plantear las bases para mejorar la carga laboral de departamentos específicos.

Gracias a los resultados obtenidos, continuamos afinando los procesos de trabajo en el 2012. Por ejemplo, logramos elaborar un manual de tareas y aspectos a considerar para quienes recién se integran a las áreas de Créditos Personales, Créditos de Vivienda y Pymes.

De esta forma nos responsabilizamos para que las funciones en esos departamentos queden claras y que, además, cada colaborador tenga una carga de trabajado adecuada.

Expedientes digitalizados: agilidad en la consulta

Buscamos agilizar todos los procesos y modernizar la consulta de datos importantes, además de que deseamos tener procesos más eficientes y amigables con el ambiente.

Por ello, todos los expedientes del personal se encuentran digitalizados en el Sistema de Desarrollo Humano. Con esta iniciativa las diferentes jefaturas y gerencias podrán revisar datos importantes de sus colaboradores mediante una clave de acceso.

El sistema cuenta con seguridad restringida, de modo que respeta los principios de confidencialidad y seguridad.

Proyecciones para el 2013: constante mejoramiento

Teletrabajo

Iniciamos en el 2012 un proceso de análisis del Sistema de Teletrabajo, en el cual se consideran aspectos legales, financieros, ambientales y psicológicos para comenzar a implementar esta forma de trabajo.

Para el primer trimestre del 2013, esperamos implementar el plan piloto de teletrabajo, que se extenderá durante 6 meses. Este plan se ejecutará primero en Oficinas Centrales para analizar los resultados y hacer los ajustes respectivos.

Programa Cenecoop

Durante el 2013 se brindará un programa especial del CENECOOP que incluye capacitaciones a mandos medios (jefes de departamento y jefes de sucursales), donde se desarrollarán temas relacionados con liderazgo y coaching para potenciar las capacidades de los colaboradores en el negocio financiero.

Tecnología de la Información y Comunicaciones

Mejoramos el uso de los recursos en beneficio de nuestros clientes internos.

Durante el 2012 logramos profundizar más en nuestros procesos y buscamos automatizarlos de forma exitosa.

La innovación y el uso eficaz de los recursos es lo que más nos motiva a buscar soluciones, donde la tecnología sea aprovechada al máximo por los usuarios y brinde valor agregado a las funciones de cada uno de los departamentos de la Cooperativa.

Migración de base de datos: eficiencia de nuestras plataformas

Este año realizamos el proceso de migración del Sistema Operativo a la base de datos, un cambio con el cual mejoramos nuestra plataforma y alcanzamos un mayor rendimiento de los sistemas operativos.

También, con la migración a la Base de Datos Oracle, logramos un mejor funcionamiento para la generación de reportes, consultas e inteligencia para los negocios.

Ambas acciones nos fortalecen con una estructura que nos permite atender a todas las áreas de la institución y, además, nos respalda ante la SUGEF de que cumplimos con la Normativa para la Gestión Tecnológica de la Información.

Seguridad informática: protección garantizada

La protección de nuestra información es una de las preocupaciones constantes del departa-

mento, por lo que hemos emprendido acciones para garantizar la confidencialidad y seguridad de nuestros datos.

Por ejemplo, instalamos programas que restringen la fuga de información mediante dispositivos extraíbles (USB) y discos duros, contamos con una serie de restricciones para instalar aplicaciones no autorizadas y evitar el acceso a nuestras redes, mediante sistemas como NAP (Network Access Protection). Esto último implica que se necesita una autorización expresa del Departamento para ingresar a nuestras redes.

Desde luego, capacitamos a los colaboradores de nuevo ingreso para que conozcan consejos y políticas de seguridad informática; como una de las formas de salvaguardar la información confidencial.

Soporte técnico: servicio oportuno

Nuestro trabajo es de suma importancia para el funcionamiento fluido de otras unidades. Por esa razón, hemos mejorado los tiempos de respuesta para los incidentes reportados mediante el Service Desk, generando un alto grado de satisfacción por parte de nuestros clientes internos.

Además, hemos logrado un mayor control y mantenimiento de los proveedores de nuestra infraestructura tecnológica y; estandarizamos y controlamos mejor las políticas establecidas en el Active Directory, de tal forma que es más fácil de administrar, para los encargados de los servidores.

Todas estas mejoras se han alcanzado gracias a un mayor seguimiento del Plan Operativo de Soporte Técnico y con ello hemos podido medir la efectividad de las tareas descritas y ofrecer un mejor servicio cada día.

Renovación tecnológica: innovación para crecer

La constante innovación del mundo tecnológico nos reta a estar pendientes de los avances

y renovar nuestros equipos para que Coopenae continúe a la vanguardia, con lo cual logramos un mayor rendimiento de nuestra gestión y un mejor servicio para los(as) asociados(as).

Al respecto, hemos renovado estaciones de trabajo completas y también impresoras. Asimismo, monitoreamos de forma proactiva y centralizada todos los dispositivos tecnológicos de Coopenae para identificar posibles incidentes y corregirlos antes de que sea un problema para la operación. Este monitoreo y corrección de incidentes se registran para crear una base de conocimiento que, frente a problemas futuros, brinde soluciones más ágiles.

Por otra parte, en busca de mayor velocidad y un impacto positivo en los tiempos de respuesta hemos trabajado en la implementación de la fibra óptica. Además de los beneficios mencionados, con dicha tecnología tendremos más estabilidad, calidad de transmisión y mayor velocidad en el uso de Internet.

Mejoramientos puntuales: detalles que nos hacen grandes

- Desarrollamos la funcionalidad para que la tarjeta de crédito pueda ser pagada por SINPE y el cargo vaya en línea directa a ATH.
- Realizamos mejoras para automatizar y agilizar procesos internos en conjunto con otras áreas.
- Llevamos un 40% de avance en la migración hacia .net y arquitectura SOA PSBANKER. Con ello podremos tener una mayor agilidad, flexibilidad y escalabilidad en la operación de los sistemas.
- Atendimos las recomendaciones de la auditoría externa hecha por KPMG y Deloitte, en todos aquellos aspectos que no atentan contra la funcionalidad de la empresa.
- Creamos el Comité de Vigilancia de Arquitectura para inspeccionar que la arquitectura tecnológica sea la mejor del área y brinde un buen servicio a tiempo.
- Al cierre de diciembre de 2012, llevamos un 58% de avance en el Plan Correctivo y Preventivo presentado ante la SUGEF para el cumplimiento

de la Norma 14-09. El 100% del programa se proyecta para finales de 2013.

- A inicios de 2013, tendremos una auditoría de la empresa KPMG para evaluar el cumplimiento de 17 puntos de la Norma 14-09 de la SUGEF.

Gestión Estratégica

Una Cooperativa a la vanguardia.

Nuestra gestión estratégica se ha caracterizado por la constante innovación y porque cada decisión comulgue con nuestro enfoque estratégico.

Por ello, con cada proyecto y nuevos rumbos que emprendemos, queremos deleitar a nuestros(as) asociados(as) de una forma integral, brindándoles productos financieros altamente competitivos y con servicios complementarios que se ajusten a las diferentes necesidades.

Queremos estar más cerca, facilitar procesos y agilizar los trámites dentro de un marco de fomento del movimiento cooperativo, entendido como un modelo exitoso de hacer negocios y de impactar positivamente en nuestro entorno, con ideas innovadoras y vanguardistas.

Coopenae Virtual: más transacciones, más seguridad

¡Mejorar es nuestra constante! Durante el 2012, nuestra plataforma transaccional tuvo una serie de modificaciones que permitieron que más usuarios pudieran hacer sus transacciones en línea y contaran con mayor posibilidad de realizar servicios financieros. Por ejemplo, mientras que en el 2011 se efectuaron un total de 54,854 operaciones, para el 2012 hubo un total de 68,419.

Aunado a esto, destacamos que por segundo año consecutivo, Coopenae es la entidad participante en el SINPE que ordenó la mayor cantidad de transacciones de débito directo en tiempo real. Mientras en el 2011 registramos 50,600 transacciones (37% de todos los participantes del SINPE) en el 2012 ese número se elevó a 121,890, representando el 58% del total de los movimientos.

Todas estas transacciones en línea, que cada vez gozan de mayor confiabilidad por parte de los usuarios, están respaldadas por una gestión responsable de seguridad informática. En 9 años de existencia de Coopenae Virtual, no hemos tenido ninguna situación que indique fraude o robo informático a ninguno de nuestros usuarios, lo que demuestra que su dinero e información están en buenas manos.

Crédito en línea: más y mejores servicios

¡Más posibilidades! Así podríamos describir nuestra preocupación para que las herramientas tecnológicas que ofrecemos sean cada vez más integrales. Nos sentimos retados a brindar más y mejores servicios en línea.

En el 2012 incorporamos la posibilidad de que nuestros(as) asociados(as) puedan realizar un crédito en línea desde Coopenae Virtual. Esta innovación ahorra tiempo en el trámite y permite que el asociado(a) pueda escoger la sucursal de preferencia para formalizar el préstamo.

En este mismo sentido, en procura de una mayor comodidad y eficacia en las transacciones, nuestra página web es autoadministrable, es decir, que cada usuario puede tener su propia página transaccional y puede personalizarla de acuerdo con sus necesidades concretas.

Lanzamiento de iNae: la aplicación para teléfonos inteligentes

Sabemos que cada vez la tecnología nos facilita más los procesos. Además, observamos que nues-

tros(as) asociados(as) optan por herramientas tecnológicas más completas según sus propias necesidades de cambio... y nosotros no nos quedamos atrás.

Ante estas nuevas posibilidades que nos ofrece el mercado, y siempre a la vanguardia en tecnología, durante el 2012 Coopenae lanzó al mercado su aplicación gratuita iNae para teléfonos iPhone y aquellos que utilicen el sistema operativo Android.

Esta es la primera aplicación transaccional de una empresa cooperativa y la primera de entidades financieras en la que pueden realizarse transferencias SINPE.

Coopenae abre un nuevo canal de autoservicio con iNae y las más de 1,000 descargas realizadas en sus primeros meses de lanzamiento demuestran que vamos por buen camino, en nuestra misión de mejorar la calidad de vida de nuestros(as) asociados(as).

requerimientos de cumplimiento y manteniéndose al tanto de temáticas como resolución de casos, transacciones sospechosas, lavado de dinero, entre otras.

Para lograrlo, realizamos un monitoreo por riesgo del cliente que nos permite recabar información de las personas asociadas. De esta manera, podemos prestar especial atención en aquellos posibles casos que puedan representar un alto riesgo, en el sentido de que Coopenae fuese utilizada para un posible “blanqueo” de capitales.

De igual manera, durante el año 2012 se cumplió con la meta de tener la información de nuestros inversionistas actualizada (y se continúa con este proceso de forma permanente), no solo con los inversionistas, sino también con todos los(as) asociados(as) de Coopenae.

Programa de capacitación a asociados(as): información veraz y oportuna

Como parte de las expectativas y necesidades que la Cooperativa ha identificado en los(as) asociados(as), figura el hecho de contar con información que les permita adquirir conocimientos oportunos respecto a la prevención de legitimación de capitales. Durante el 2012, se impartieron 21 charlas en 15 sucursales para un total de 655 asociados(as).

Departamento de Cumplimiento

Nos preocupamos por tener una gestión transparente y también asociados(as) informados(as).

Política “Conozca a su cliente”: cumplimiento de la normativa

En nuestro afán por ser una cooperativa basada en la transparencia y el respeto, hemos desarrollado acciones que nos llevan no solo a cumplir la normativa, sino también a garantizar la seguridad del dinero de las personas asociadas e inversionistas, sin sacrificar el servicio.

Todo nuestro personal fue capacitado para desarrollar y cumplir con la normativa de “Conozca a su cliente” de una manera correcta, conociendo los

Mes	Cantidad de Charlas dadas según Mes
Enero	1
Noviembre	1
Febrero	2
Mayo	2
Julio	2
Agosto	2
Setiembre	2
Marzo	3
Abril	3
Junio	3
Total general	21

Sucursal	Cantidad de participantes
San Carlos	7
Turrialba	10
Guápiles	13
Pérez Zeledón	16
Ciudad Neilly	25
Santa Cruz	28
Cañas	30
Liberia	44
Alajuela	53
Desamparados	55
Limón	60
Cartago	65
Puntarenas	70
Heredia	80
San José	99
Total general	655

Sucursal	Cantidad de charlas por Sucursal
Cañas	1
Ciudad Neilly	1
Desamparados	1
Guápiles	1
Liberia	1
Pérez Zeledón	1
San Carlos	1
Santa Cruz	1
Turrialba	1
Alajuela	2
Cartago	2
Heredia	2
Limón	2
Puntarenas	2
San José	2
Total general	21

Coopenae Sociedad Agencia de Seguros S.A.

El 2012 marcó una etapa de consolidación y crecimiento de Coopenae Sociedad Agencia de Seguros, pues la empresa logró enfrentar con mucho éxito el proceso de cambios profundos, veloces y constantes que realizó la Superintendencia General de Seguros.

Como una de las grandes ventajas competitivas, invertimos una suma cercana a los \$200 mil en el desarrollo de un software especializado en seguros, el cual se constituye en una herramienta única en su naturaleza gracias a su avanzado diseño y ajuste a las necesidades de la Sociedad Agencia de Seguros. Con esta innovadora aplicación, nuestros clientes podrán tener acceso y facilidades de información sobre el programa de seguros vía web.

Adicionalmente, en el 2013, dicha inversión se ampliará en un monto similar para adquirir el hardware y licencias necesarias para crear los espejos de resguardo de datos y, tener aún más confianza en nuestros sistemas de respaldo y seguridad de la información.

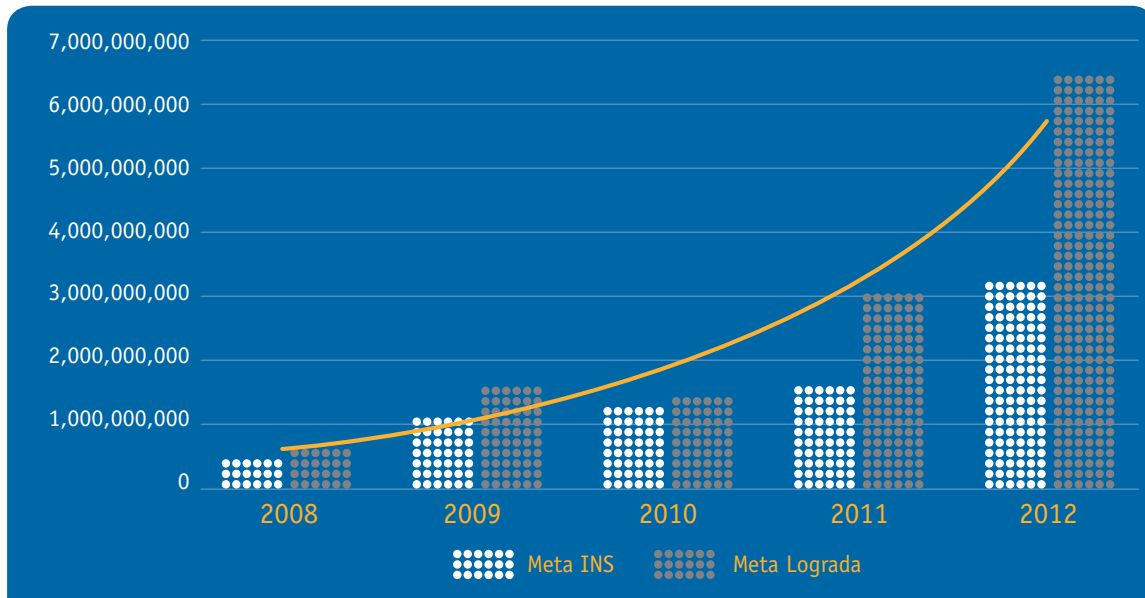
Comercialización de Seguros: crecimiento constante

Coopenae Seguros logró durante el 2012 duplicar la meta de ventas asignada por el Instituto Nacional de Seguros, gracias al compromiso por aumentar la cartera de clientes y los negocios.

En el siguiente gráfico mostramos la evolución que ha tenido la colocación de primas desde el año 2008 al 2012; lo cual refleja una línea ascendente en el tiempo.

Evolución de Metas de Venta

Años 2008 a 2012 en colones corrientes

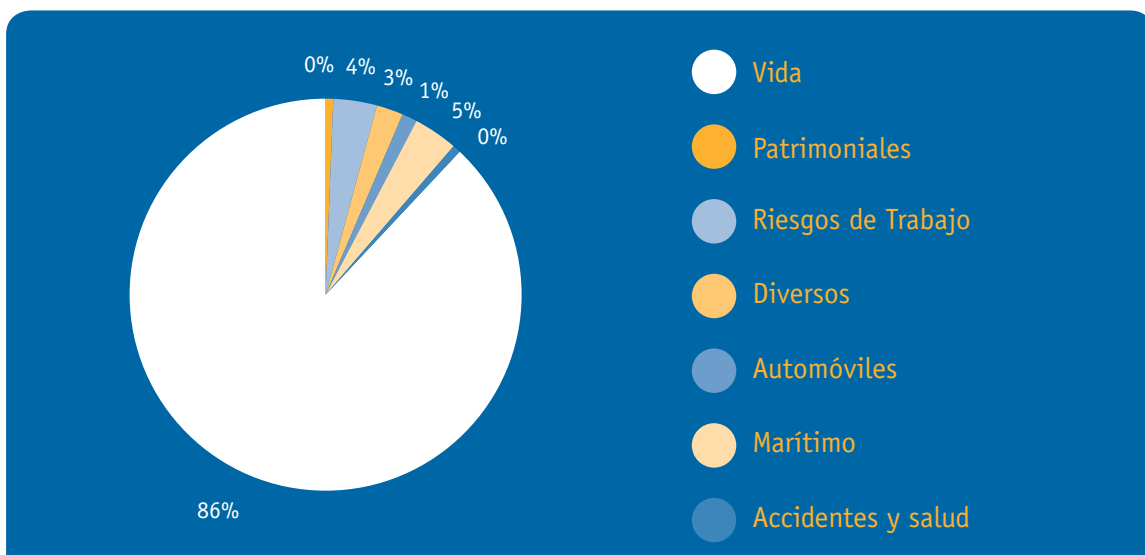


Fuente: Coopenae Sociedad Agencia de Seguros S.A.

Por otro lado, podemos observar a continuación las principales líneas de seguros donde se concentraron los esfuerzos de la comercialización.

Colocación Primas de Seguros, por línea de Seguros

Año 2012



Fuente: Coopenae Sociedad Agencia de Seguros S.A.

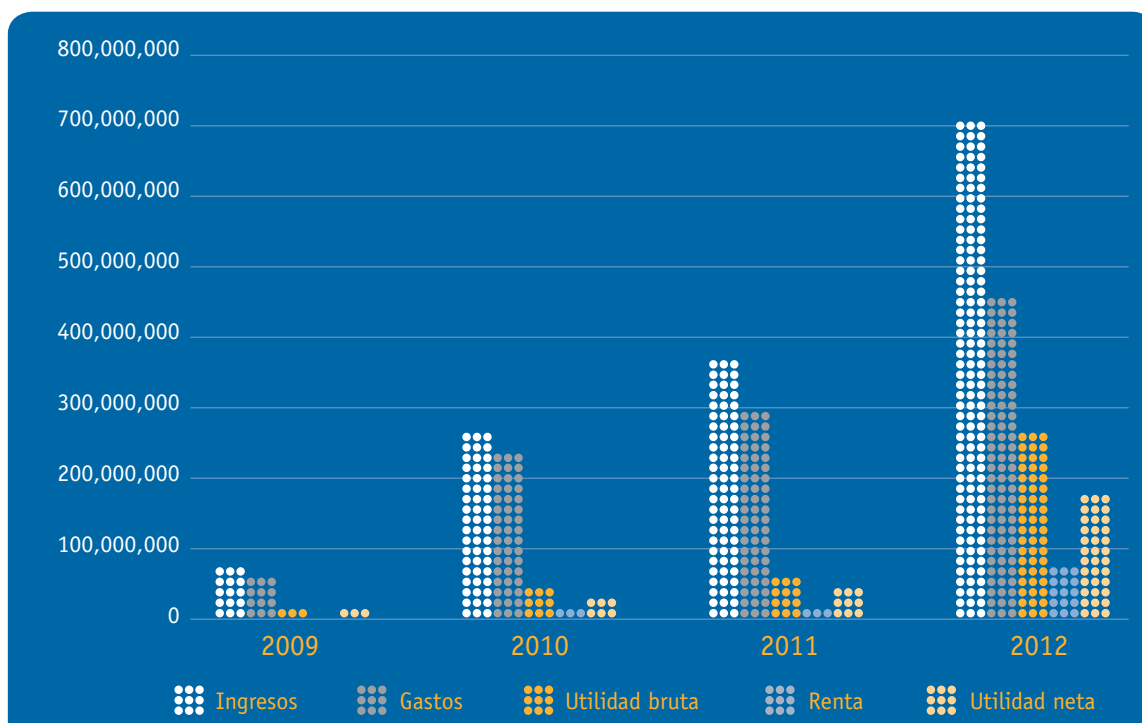
El 86% de las colocaciones que realiza la Sociedad Agencia de Seguros se orientan a los seguros de Accidentes y Salud, seguido por el Seguro de Automóviles y los Seguros Patrimoniales.

Esta es una fiel manifestación de la estrategia comercial que hemos adoptado desde hace algunos años, centrada en promocionar la venta de seguros en empresas u organizaciones, sin que ello deje de lado a personas o empresas quienes deseen contratar sus seguros mediante nuestra oferta de servicios.

Situación financiera: consolidación asegurada

La situación financiera refleja la seguridad y el crecimiento con que hemos operado. El siguiente gráfico muestra la composición de las principales variables del Estado de Resultados para el periodo 2009-2012. Así, constatamos que los ingresos por comisiones, derivados de la venta de seguros, pasaron de ₡77,1 millones en 2009 a ₡704,1 millones en 2012, es decir, que en tres años los ingresos crecieron 10 veces.

Estado de resultados



Fuente: Coopenae Sociedad Agencia de Seguros S.A.

Los gastos de la Sociedad Agencia de Seguros registraron un monto de ₡65,5 millones en 2009, mientras que para el 2012 dicha cifra registró la suma de ₡444,8 millones de colones; es decir un crecimiento de 6,8 veces.

Este aumento se explica como resultado del soporte y fortalecimiento requerido por la estructura administrativa, que permite dar calidad de asesoría y servicio a nuestros clientes. Esta

búsqueda de un excelente servicio, se refleja en el alquiler de oficinas, pago de planillas, cargas sociales y obligaciones obrero patronales, pago de comisiones a los agentes de seguros, suministros y asesoría técnica a clientes; entre otros aspectos.

En el periodo mostrado, la utilidad neta pasó de ₡9,4 millones de colones en 2009 a ₡181,5 millones en 2012.

Por su parte, la estructura patrimonial de la Sociedad Agencia de Seguros muestra que para el periodo analizado los activos pasaron de ¢110,5 millones a ¢481,5 millones. Mientras tanto, los pasivos pasaron de ¢44,2 millones a ¢165,4 millones, es decir, se cuadruplicaron.

Finalmente, el patrimonio de la empresa pasó de ¢66,3 millones a ¢316,1 millones durante el intervalo 2009-2012, lo cual evidencia el crecimiento de la operación.

Agradecimiento

El final de un periodo nos deja la motivación de que hemos hecho bien nuestro trabajo y nos sentimos satisfechos por los resultados que año con año muestran el crecimiento y la consolidación de una

Cooperativa innovadora y exigente consigo misma.

Pero también nos trae la nostalgia de la ausencia y el recuerdo de una de las personas que más ha amado a Coopenae y quien lo dio todo por sus creencias en el cooperativismo como un proyecto de desarrollo equitativo y justo.

Alzamos la mirada hacia el futuro, lo que nos espera, los nuevos retos, las nuevas realidades y necesidades, con la convicción de que los aprendizajes de don Guido y su legado, nos acompañan como el mayor tesoro que nos pudo dejar: la experiencia de compartir este caminar junto a él.

Agradecemos a nuestro querido don Guido, que de Dios goce, por todo su gran legado. Sabemos que Dios lo ha acogido en su gloria.

Agradecemos también a todos nuestros(as) asociados(as) quienes han confiado en nuestra labor y que cada día hacen más grande a Coopenae y, así también, a todo nuestro talento humano que cada día pone todo su empeño para brindarle un deleite integral a todas las personas asociadas a nuestra Cooperativa.

Que Dios bendiga los resultados de este año y nos guíe para el próximo periodo.



Consejo de Administración

De arriba a abajo y de izquierda a derecha

Manuel Enrique Salas Zárate

Director

Sergio Astorga Espinoza

Director

Mario Coronado Barboza

Director

María Rosa Barquero Rodríguez

Directora

Grace Badilla López

Presidenta

Juanita Ibañez Blandón

Directora

Luisa María Chinchilla Vargas

Directora



José Eduardo Alvarado Campos
Gerente General



Comité Gerencial

De izquierda a derecha

Seidy Hidalgo Valverde

Gerente de Riesgo

Milton Morales Sancho

Gerente 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



Gerente General compartiendo con colaboradores de la organización.

De izquierda a derecha

Felipe Alvarado

Colaborador

Cristina Ramírez

Colaboradora

José Eduardo Alvarado

Gerente General

Miguel Jiménez

Colaborador

Vanessa Alvarado

Colaboradora



“Él corría al lado de su amigo Vicente. Se ponía las tenis y devoraba kilómetros incansablemente”.

Palabras de don José Eduardo Alvarado, Gerente General de Coopenae comentando sobre don Guido, el deportista.

**INFORMES
AUDITADOS**

Auditoría Interna y Externa

Analizamos de forma objetiva e independiente la ejecución de operaciones de Coopenae.

Auditoría Interna: revisión y análisis independientes

La Auditoría Interna es un órgano de control encargado de revisar y analizar en forma independiente y objetiva la ejecución de las operaciones de la Cooperativa. Este mecanismo le permite a Coopenae contar con un enfoque sistemático, para evaluar y mejorar la eficacia y eficiencia de los sistemas de administración de riesgos, control y procesos de gobierno.

Nuestro trabajo le provee al Consejo de Administración una opinión independiente, objetiva y profesional respecto de la gestión de la entidad.

En este periodo realizamos las siguientes actividades:

- **Evaluamos la razonabilidad de los Estados Financieros:** Realizamos pruebas periódicas sobre los rubros más importantes de los Estados Financieros de Coopenae, con el fin de determinar

la razonabilidad de las cifras mostradas en dichos informes.

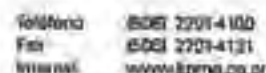
- **Evaluamos la funcionalidad y suficiencia del sistema de control interno:** Determinamos que si bien el sistema de control interno de la Cooperativa funciona en forma apropiada, existen oportunidades de mejora.
- **Evaluamos el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativa aplicable:** desarrollamos revisiones para identificar si se procedió conforme al marco legal y normativo vigente aplicable a la institución, tanto en aspectos financieros como tecnológicos.

En este sentido, es importante destacar que ninguna de las condiciones señaladas en los informes representó debilidades significativas, ya que su objetivo fue únicamente señalar medidas sanas para fortalecer la gestión de la administración de Coopenae.

Auditoría Externa: una opinión independiente de la razonabilidad de los Estados Financieros

El despacho KPMG S.A. tuvo a su cargo la Auditoría Externa de Coopenae. En su Informe de Opinión sobre los Estados Financieros, señalan que los mismos presentan razonablemente la situación financiera de la Cooperativa.

Los Estados Financieros con corte al 31 de diciembre del año 2012 se presentan a continuación.



QTMG, S.A., una società di proprietà esclusiva della
Sara Marconi, via QTMG Automobili (Sant'Andrea) 100
00144 Roma, Italia.



-2-

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros sin consolidar adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera sin consolidar de la Cooperativa Nacional de Educadores, R.L. al 31 de diciembre de 2012, y su desempeño financiero sin consolidar y sus flujos de efectivo sin consolidar 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 describe la base de contabilidad. Los estados financieros han sido preparados por la Administración, de conformidad 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 Educadores, R.L. y Subsidiarias. Por tanto, los estados financieros adjuntos podrían no ser adecuados para otros fines.

26 de febrero de 2013

San José, Costa Rica
Federico García G.
Miembro No. 5353
Póliza No. 0116 FIG 7
Vence el 30/09/2013

KPMG



Timbre de ₡1.000 de Ley No. 6563
adherido y cancelado en el original

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L
BALANCE GENERAL SIN CONSOLIDAR
Al 31 de diciembre de 2012
(Con cifras correspondientes de 2011)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2012	2011
ACTIVOS			
Disponibilidades	4	25.536.091.082	24.914.898.757
Efectivo		1.890.744.265	2.141.762.441
Banco Central		2.228.139.661	1.554.399.123
Entidades financieras del país		3.821.704.592	2.024.794.410
Entidades financieras del exterior		212.742.121	-
Otras disponibilidades		17.382.760.443	19.193.942.783
Inversiones en instrumentos financieros	5	103.628.020.841	79.186.184.404
Disponibles para la venta		101.688.730.631	77.745.784.915
Productos por cobrar		1.939.290.210	1.440.399.489
Cartera de créditos	6	285.141.556.215	239.459.481.051
Créditos vigentes		276.808.140.425	235.076.692.432
Créditos vencidos		11.490.967.633	7.709.029.389
Créditos en cobro judicial		661.349.890	443.744.051
Productos por cobrar		1.029.161.838	727.252.084
(Estimación por deterioro de cartera de créditos)		(4.848.063.571)	(4.497.236.905)
Cuentas y comisiones por cobrar	7	1.778.675.999	1.114.418.179
Comisiones por cobrar		28.568.734	1.291.282
Otras cuentas por cobrar		1.767.921.207	1.163.406.153
(Estimación por deterioro de cuentas y comisiones por cobrar)		(17.813.942)	(50.279.256)
Bienes realizables	8	456.460.261	108.168.265
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		909.731.582	403.198.211
(Estimación por deterioro y por disposición legal)		(453.271.321)	(295.029.946)
Participaciones en el capital de otras empresas (neto)	9	1.479.197.872	1.131.170.412
Inmuebles, vehículos, mobiliario y equipo (neto)	10	6.683.579.335	6.554.639.091
Otros activos	11	3.979.643.979	2.918.265.328
Cargos diferidos		999.971.511	571.376.364
Activos intangibles		553.975.207	709.039.984
Otros activos		2.425.697.261	1.637.848.980
TOTAL DE ACTIVOS		428.683.225.584	355.387.225.487

Continúa

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.

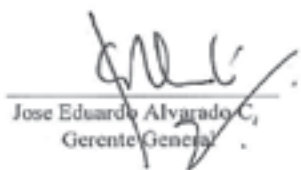
BALANCE GENERAL

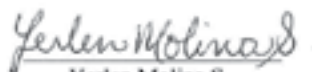
Al 31 de diciembre de 2012

(Con cifras correspondientes de 2011)

(En colones sin céntimos)

	Nota	2012	2011
PASIVOS Y PATRIMONIO			
PASIVOS			
Obligaciones con el público		235.578.597.774	203.357.878.962
A la vista	12	12.573.171.344	11.881.403.081
A plazo	12	218.431.975.545	187.898.063.069
Cargos financieros por pagar		4.573.450.885	3.578.412.812
Obligaciones con entidades	13	102.464.094.398	72.846.735.386
A la vista		-	20.762.912
A plazo		99.147.887.723	69.597.302.414
Otras obligaciones con entidades		2.684.989.452	2.885.930.617
Cargos financieros por pagar		631.217.223	342.739.443
Cuentas por pagar y provisiones	14	10.027.363.581	9.877.611.901
Provisiones		3.982.403.402	5.211.118.853
Otras cuentas por pagar diversas		6.044.960.179	4.666.493.048
Otros pasivos	15	1.220.798.788	406.998.386
Ingresos diferidos		222.887.044	184.812.882
Estimación por deterioro de créditos contingentes		2.867.444	2.867.444
Otros pasivos		995.044.300	219.318.060
Obligaciones subordinadas	16	1.005.795.866	1.012.355.885
Obligaciones subordinadas		1.004.140.000	1.010.700.000
Cargos financieros por pagar		1.655.866	1.655.885
TOTAL DE PASIVOS		350.296.650.407	287.501.580.520
PATRIMONIO			
Capital social		58.531.338.542	50.507.656.995
Capital pagado	17	58.531.338.542	50.507.656.995
Ajustes patrimonio		309.391.276	485.812.718
Superávit por revaluación inmuebles, mobiliario y equipo	17	1.064.173.253	1.064.173.253
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta		(749.200.307)	(579.397.254)
Ajuste por valuación de participaciones en otras empresas		(5.581.670)	1.036.719
Reservas patrimoniales	17	15.735.013.272	13.206.149.996
Resultado del año		3.810.832.087	3.686.025.258
TOTAL DEL PATRIMONIO		78.386.575.177	67.885.644.967
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		428.683.225.584	355.387.225.487
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS			
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras	19	8.750.108.533	6.487.755.817
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras	19	598.519.237.653	494.126.660.142
	19	645.000.000	1.026.600.000


Jose Eduardo Alvarado C.
Gerente General


Yerlen Molina S.
Contadora General


Evelyn Morales V.
Auditora Interna

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

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.
ESTADO DE RESULTADOS SIN CONSOLIDAR
Por el año terminado el 31 de diciembre de 2012
(Con cifras correspondientes de 2011)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2012	2011
Ingresos financieros			
Por disponibilidades		9.413.543	8.302.478
Por inversiones en instrumentos financieros	20	7.263.453.861	6.465.237.641
Por cartera de créditos	21	45.987.037.052	39.203.282.602
Por ganancia por diferencias de cambios y UD	22	229.501.641	257.392.857
Por ganancia instrumentos financieros disponibles para la venta		72.470.128	221.500.031
Por otros ingresos financieros	23	1.350.496.784	2.039.453.754
Total de ingresos financieros		54.912.373.009	48.205.169.363
Gastos financieros			
Por obligaciones con el público	24-a	23.502.618.038	20.550.100.058
Por obligaciones con entidades financieras	24-b	11.104.031.324	8.604.282.250
Por obligaciones subordinadas, convertibles y preferentes		47.117.047	36.532.452
Por pérdidas por instrumentos financieros disponibles para la venta		77.054.420	90.654.892
Por otros gastos financieros		495.885.008	527.706.021
Total de gastos financieros		35.226.705.837	29.809.275.673
Por estimación de deterioro de activos	6-b	1.883.577.358	2.156.990.599
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones	6-b	1.072.452.104	700.984.203
RESULTADO FINANCIERO BRUTO		18.874.541.918	16.939.887.294
Otros ingresos de operación			
Por comisiones por servicios		1.258.150.059	950.871.390
Por bienes realizables		7.714.325	14.498.048
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas	9	346.325.885	247.087.316
Por cambio y arbitraje de divisas		181.678.215	129.601.700
Por otros ingresos operativos	25	1.427.706.551	1.319.590.501
Total de ingresos de operación		3.221.575.035	2.661.648.955
Otros gastos de operación			
Por comisiones por servicios		744.588.072	590.547.847
Por bienes realizables		180.462.365	11.163.368
Por pérdida por participaciones de capital en otras empresas	9	26.606.817	104.482.813
Por provisiones		350.739.012	334.101.994
Por cambio y arbitraje de divisas		124.528.563	77.013.304
Por otros gastos operativos		12.384.166	13.157.890
Total otros gastos de operación		1.439.308.995	1.130.467.215
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		20.656.807.958	18.471.069.034
Gastos administrativos			
Por gastos de personal	26	6.806.986.343	5.634.344.208
Por otros gastos de administración	27	6.460.191.817	5.689.109.432
Total gastos administrativos		13.267.178.160	11.323.453.640
RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD		7.389.629.798	7.147.615.394
Participaciones sobre la utilidad	18	332.533.341	321.642.693
RESULTADO DEL AÑO		7.057.096.457	6.825.972.701

Jose Eduardo Alvarado C.
Gerente General

Yerlen Molina S.
Contadora 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 SIN CONSOLIDAR
Por el año terminado el 31 de diciembre de 2012
(Con cifras correspondientes de 2011)
(En columnas sin abstracciones)

Nota	Capital social	Ajustes al patrimonio		Reservas patrimoniales	Resultados acumulados al principio del periodo	Total
		Superveni por revaluación inmuebles, mobiliario y equipo	Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta			
Saldo al 31 de diciembre de 2010	17	40.431.752.194	1.066.173.153	(470.230.155)	10.390.989.141	54.960.684.775
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		-	-	-	(2.943.333.321)	(2.943.333.321)
Aportes de capital recibidos durante el año		13.274.599.118	-	-	-	13.274.599.118
Liquidaciones y traslados de capital especial durante el año		(3.398.694.317)	-	-	-	(3.398.694.317)
Ajuste por valuación de inversiones producto de las participaciones en otras empresas		-	1.696.719	-	-	1.696.719
Guancias realizadas en la disposición de inversiones disponibles para la venta		-	(130.845.139)	-	-	(130.845.139)
Ajuste del valor razonable de las inversiones disponibles para la venta, neto de impuesto sobre la renta diferido		-	21.678.038	-	-	21.678.038
Saldo al 31 de diciembre de 2011	17	50.507.656.995	1.066.173.153	(578.369.535)	3.686.625.158	67.885.644.967
Resultado del año		-	-	-	5.817.890.411	5.817.890.411
Reservas legales y otras reservas estatutarias		-	-	2.236.254.739	(2.236.254.739)	-
Aplicación de reservas		-	-	(371.747.994)	-	(371.747.994)
Distribución de excedentes		-	-	-	(3.486.925.318)	(3.486.925.318)
Aportes de capital recibidos durante el año		16.087.190.424	-	-	-	16.087.190.424
Liquidaciones y traslados de capital especial durante el año		(3.063.508.877)	-	-	-	(3.063.508.877)
Ajuste por valuación de inversiones producto de las participaciones en otras empresas		-	(6.438.389)	-	-	(6.438.389)
Pérdidas realizadas en la disposición de inversiones disponibles para la venta		-	4.584.292	-	-	4.584.292
Ajuste del valor razonable de las inversiones disponibles para la venta, neto de impuesto sobre la renta diferido		-	(174.387.345)	-	-	(174.387.345)
Saldo al 31 de diciembre de 2012	17	58.531.338.542	1.066.173.153	(754.781.977)	3.510.677.887	79.066.474.130


 Juan Eduardo Alvarado
 Gerente General


 Yulien Molina S.
 Contralora General


 Evelyn Martínez
 Auditora Interna

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

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
Por el año terminado el 31 de diciembre de 2012
(Con cifras correspondientes de 2011)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2012	2011
Flujo de efectivo de las actividades de operación			
Resultado del año		7.057.096.457	6.825.972.701
Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos			
Ganancia o pérdida por venta de activos recibidos en dación de pago y de inmuebles, mobiliario y equipo.		6.562.419	77.134.521
Pérdidas por estimación por deterioro cartera de créditos		1.883.577.358	2.156.990.599
Ganancia por participaciones en el capital de otras empresas, neto		(319.719.068)	(142.604.503)
Gastos por provisión		8.587.981.432	5.555.249.278
Depreciaciones y amortizaciones		1.269.512.666	1.223.843.426
Ingreso traslado de fondo mutual		(622.000.000)	(311.972.998)
Ingreso traslado de socorro mutuo solidario		(813.668.440)	(803.749.483)
Gasto por intereses		34.653.766.409	29.154.382.308
Ingreso por intereses		(53.259.904.456)	(45.668.520.243)
Variación neta en los activos (aumento), o disminución			
Créditos y avances de efectivo		(47.928.000.587)	(50.593.670.306)
Bienes realizables		(348.291.996)	102.112.220
Otros activos		(787.848.281)	(581.324.406)
Variación neta en los pasivos aumento, o (disminución)			
Otras cuentas por pagar y provisiones		(7.002.561.314)	(3.632.803.813)
Otros pasivos		813.800.402	1.247.415.623
		(56.809.696.999)	(55.391.545.076)
Intereses recibidos		52.459.103.981	47.522.151.887
Intereses pagados		(33.370.250.574)	(30.512.266.180)
Flujos netos de efectivo provistos por las actividades de operación		<u>(37.720.843.592)</u>	<u>(38.381.659.369)</u>
Flujos de efectivo de las actividades de inversión			
Aumento en instrumentos financieros (excepto mantenidos para negociar)		(223.178.804.795)	(204.568.861.278)
Disminución en instrumentos financieros (excepto mantenidos para negociar)		199.066.056.026	199.863.110.885
Adquisición de inmuebles mobiliario y equipo		(796.908.002)	(574.075.003)
Adquisición de mejoras a propiedad arrendada		(758.884.102)	(217.039.957)
Adquisición de activo intangible		(122.753.595)	(191.277.222)
Aumento en las participaciones en el capital de otras empresas por aportes en efectivo		(34.926.781)	(899.712.660)
Flujos netos de efectivo usados en las actividades de inversión		<u>(25.826.221.249)</u>	<u>(6.587.855.235)</u>
Flujos de efectivo de las actividades de financiamiento			
Obligaciones financieras nuevas		780.608.961.879	651.440.755.711
Pagos de obligaciones		(720.060.959.908)	(616.992.978.069)
Aportes de capital social		16.087.190.424	13.274.599.118
Liquidaciones de asociados		(8.063.508.877)	(3.198.694.317)
Uso de reservas		(717.401.094)	(524.786.607)
Pago de excedentes a asociados		(3.686.025.258)	(2.943.333.321)
Flujos netos de efectivo provistos por las actividades de financiamiento		<u>64.168.257.166</u>	<u>41.055.562.515</u>
Aumento (disminución) neta en efectivo y equivalentes		<u>621.192.325</u>	<u>(3.913.952.089)</u>
Efectivo y equivalentes al inicio del año		<u>24.914.898.757</u>	<u>28.828.850.846</u>
Efectivo y equivalentes al final del año		<u>25.536.091.082</u>	<u>24.914.898.757</u>


Jose Eduardo Alvarado C.
Gerente General


Yerlen Molina S.
Contadora General


Evelyn Morales V.
Auditora Interna

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



Don Guido
creía en el
cooperativismo
como un modelo
de socialización
de la riqueza.

INFORME DEL COMITÉ
DE VIGILANCIA

Comité de Vigilancia

Somos críticos y vigilantes de nuestra propia operación como parte de la búsqueda constante de la excelencia.

Nuestra labor:
buscamos oportunidades de mejora y afirmaciones de una buena gestión

Coherentes con la esencia de nuestra función, en el Comité de Vigilancia desarrollamos diferentes procesos de registro, control, fiscalización y supervisión de las diferentes labores operativas, económicas y sociales de la gestión de la Cooperativa, de forma responsable y objetiva.

En esta búsqueda de la adecuada operación, durante el reciente periodo hemos basado nuestra labor, en la revisión de todas las cuentas del Balance de Situación y del Estado de Resultados; las cuales incluyen cuentas de activos, pasivos, cuentas patrimoniales, de ingresos y gastos. El análisis ha sido minucioso con el propósito de identificar oportunidades de mejora o reafirmaciones de una buena gestión.

También hemos considerado otros indicadores financieros que nos permitieron una visión más amplia de nuestra gestión, entre ellos podemos mencionar:

- Rentabilidad sobre patrimonio
- Rentabilidad / Activo Productivo
- Utilidad o Pérdida Trimestral
- Gasto Administrativo / Utilidad Operacional Bruta
- Gasto Administrativo / Pasivo con costo
- Utilidad operacional B / Gasto Administración
- Activo Productivo / Activo Total
- Pasivo Costo / Pasivo
- Morosidad > 90 días

Bajo nivel de riesgo:
seguridad, estabilidad y liquidez financiera

De manera transparente hemos transmitido la situación real de la Cooperativa, donde sobresalen el cumplimiento de las disposiciones legales, las normativas y la reglamentación que legislan nuestra actividad económica-social. Ante esta realidad favorable para Coopenae, el Comité de Vigilancia comprobó que:

- Existe una correcta y eficaz planificación estratégicamente estructurada por áreas de gestión; ajustada a la visión, misión, valores y políticas diseñadas para cumplir con una adecuada efectividad organizacional.
- La administración cumple con las disposiciones legales y reglamentarias dispuestas por los entes reguladores (CONASSIF y SUGEF).
- Se ha actuado prudentemente en el crecimiento económico y social sin poner en riesgo, en ningún momento, la estabilidad financiera de la Cooperativa.
- Los activos tuvieron un crecimiento significativo y constante mes a mes, tanto que superó lo presupuestado al finalizar el periodo.
- Las inversiones en valores y depósitos a plazo tuvieron un crecimiento razonable, según las políticas establecidas.
- La cartera de crédito presenta un crecimiento que representa un alto nivel y diversificaciones en los servicios que se ofrecen al asociado(a).
- Las cuentas y productos por cobrar, bienes realizables, participación en otras empresas (propiedad, mobiliario y equipos en uso), tuvieron un aumento significativo que muestra la calidad de administración que operativamente se desarrolla.
- Los pasivos registran un crecimiento adecuado y razonable que porcentualmente financia al activo.
- La suficiencia patrimonial mantiene un alto nivel de calidad, lo que sustenta la solidez, confianza y liquidez financiera de que se goza actualmente.

- Los gastos de administración sobre activo productivo se presentan como un indicador de eficiencia de la organización.
- La gestión de control de la morosidad es un esfuerzo dinámico y operativo que genera un resultado positivo, de manera que logra así una recuperación efectiva.
- Los excedentes visualizaron mensualmente un crecimiento significativo según lo presupuestado y superaron los obtenidos en el periodo 2011. Lo anterior refleja eficiencia de la gestión administrativa durante este año.
- La innovación en tecnología de la información y comunicaciones fue una de las grandes fortalezas para la Cooperativa.
- La Administración y el Consejo de Administración atienden y dan seguimiento a las indicaciones y observaciones operativas que les plantea la SUGEF; cumpliendo así con los estándares establecidos.
- Se mantuvo una calificación según la ficha CAMELS de riesgo normal, o sea de 100 puntos, lo que nos califica como excelentes. Nos mantenemos como una entidad financiera consolidada, de alto nivel de solidez y confiabilidad.
- Se aplica un sistema de control de calidad en las diferentes actividades de supervisión, que correlacionan directamente con las políticas de calidad que se ponen en práctica a nivel organizacional.
- La responsabilidad administrativa y social de Coopenae cumple satisfactoriamente con lo planificado.
- Se atienden las observaciones realizadas por los(as) asociados(as) mediante el Comité de Vigilancia.

Con base en este desarrollo, la ejecución de los procesos de control, la supervisión y el seguimiento económico y social, el Comité de Vigilancia confirma que Coopenae goza de una seguridad, estabilidad y liquidez financiera que le ha permitido evadir el riesgo en todo momento. Esta seguridad es producto de una eficiente y eficaz administración organizacional que avala lo desarrollado y ejecutado, al momento de cumplir con el informe del periodo 2012.

Gestiones complementarias: precisión en el detalle

Es fundamental indicar que, además de las afirmaciones anteriores, el Comité de Vigilancia realiza una fiscalización de todos los procesos que acompañan paralelamente el proceso operativo regular de la Cooperativa.

Este análisis se realiza relacionando los diferentes informes financieros, tanto de forma horizontal como vertical, en diferentes lapsos: semanal, mensual, bimensual, trimestral y anual. Además, se cruza con informes de Contabilidad, Auditoría Interna y resultados de la Auditoría Externa. De esta forma, se visualiza la responsabilidad y prudencia con que se han administrado nuestros recursos financieros y otros.

Concretamente, se revisaron los siguientes indicadores:

- Control y seguimiento de Reservas de Educación y Bienestar Social.
- Revisión mensual de índices de morosidad.
- Trabajo de campo a nivel central y regional, tanto cuantitativo como cualitativo.
- Control de políticas y procedimientos.
- Seguimiento a las excitativas planteadas en la Asamblea Ordinaria, Periodo 2011.
- Valoraciones de riesgos y calificaciones SUGEF-Ficha CAMELS.
- Cumplimiento Ley 8204-8719.
- Seguimiento informes SUGEF-Auditoría Interna, Auditoría Externa y Contabilidad.
- Fluctuación de las tasas de interés.
- Atención a las expectativas de los(as) asociados(as).
- Indicadores mensuales de calidad.
- Recursos Humanos.
- Participación del Presidente del Comité de Vigilancia como Fiscal del Comité de Auditoría Interna de la Cooperativa.
- Cambios contables importantes.
- Análisis de situaciones que pusieron en peligro la continuidad del negocio.
- Análisis de Coopenae Sociedad Agencia de Seguros.
- Análisis de Seguridad.

Por lo tanto, el Comité de Vigilancia pudo comprobar que:

- En el tema de seguridad se realiza una labor admirable en todos los procesos de riesgo como: administración de asalto, protección civil, prevención de fraudes y timos. Esta seguridad se desarrolla en las áreas de seguridad física, investigación y prevención de fraudes, seguridad electrónica y protección civil.
- La diversificación de pólizas se encuentra al día.
- La Comercialización de Seguros es una intermediación que está generando las mejores condiciones de servicio, especialmente para los(as) asociados(as), además de obtener retribuciones económicas por tal gestión.
- En opinión de los(as) asociados(as), la actitud, forma y esmero con que se ofrecen los servicios les brinda una alta satisfacción.



Comité de Vigilancia

De izquierda a derecha

Patricia Pinnock Allen

Directora

Álvaro Araya Palma

Presidente

Elieth Díaz Mejías

Directora

Norman Rodríguez Hernández

Director

Pastor Rojas Rojas

Director



INFORME DEL
COMITÉ DE
EDUCACIÓN Y
BIENESTAR SOCIAL

“La gratitud es el mejor
sello para lograr el éxito”.

Frase extraída de la última carta
escrita por don Guido.

Informe del Comité de Educación y Bienestar Social

Somos una cooperativa preocupada por el desarrollo integral de nuestra sociedad.

El Comité de Educación y Bienestar Social es una instancia de dirección, coordinación y ejecución de esfuerzos para el mejoramiento de la calidad de vida de los(as) asociados(as). Constantemente estamos velando para que, como parte de los servicios que ofrece Coopenae, eduquemos a los(as) asociados(as), con el objetivo de contribuir con su desarrollo y bienestar social.

Área de Educación: participación en actividades

Específicamente en el Área de Educación, participamos en importantes actividades, como las siguientes:

- II Cumbre Cooperativa de las Américas, Titulada “Las Cooperativas: Desarrollo Sostenible con Equidad Social”. Ciudad de Panamá.
- Reuniones con la Asociación de Mujeres Cooperativistas para el Desarrollo (AMUCODE).
- Capacitación sobre el Socorro Mutuo Solidario (SMS) y Banco de Equipo Médico Auxiliar (BEMA), con la Unidad de Responsabilidad Social.
- Cursos de la Fundación Ser y Crecer.
- Presentación de la Síntesis del IV Censo Nacional Cooperativo 2012.

Área de Capacitación: Programa de Capacitación a Delegados(as)

El programa

El Comité de Educación, en conjunto con la Administración, diseñó un programa de capacitación para delegados(as) denominado “Principios Básicos de Gestión en una Cooperativa de Ahorro y Crédito”. Una vez realizada su implementación la expectativa es:

- Contribuir con la adquisición de conocimientos técnicos y el crecimiento personal de nuestros(as) delegados(as).
- Contar con un cuerpo de delegados(as) capacitado en diversos temas, relacionados con el quehacer de la Cooperativa, que les sirvan de apoyo en la toma de decisiones.
- Avanzar en el cumplimiento de requisitos de normativa, en torno al tema de gobierno corporativo.

Este Programa fue acreditado por el Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa (Cenecoop), que emitió un certificado de aprovechamiento por 32 horas de capacitación, a todos aquellos(as) delegados(as) que recibieran los 10 temas correspondientes.

Asistencia

Actualmente el cuerpo de delegados(as) de Coopenae es de 1,427 asociados(as), de los cuales 1,268 son delegados(as) propietarios y 159 suplentes. Para la invitación a las capacitaciones se consideró únicamente a los(as) delegados(as) propietarios(as) quienes, excluyendo funcionarios y vitalicios, suman 863 asociados(as).

Del 23 de enero al 28 de noviembre de 2012, se efectuaron un total de 150 sesiones de capacitación, durante las cuales se brindaron 9 de los 10 temas seleccionados por la Administración. La asistencia total fue de 3,086 delegados(as), de los cuales 299 han asistido a 5 o más capacitaciones y 468 a menos de 4. Cabe señalar que dentro de la asistencia total se han presentado 41 delegados(as) suplentes y 5 delegados(as) fundadores(as).

Cantidad de Sesiones y Asistencia por Región

Del 23 de enero al 28 de noviembre de 2012

Región	Cantidad de delegados propietarios	Cantidad de sesiones	Cantidad	
			Invitados	Asistencia
Alajuela	65	13	322	230
Cañas	30	7	207	117
Cartago	103	13	595	382
Ciudad Neily	25	8	196	127
Desamparados	55	9	381	179
Guápiles	13	6	65	28
Heredia	104	15	578	344
Liberia	44	8	350	188
Limón	66	10	392	214
Pérez Zeledón	16	9	140	93
Puntarenas	84	10	355	236
San Carlos	7	4	29	15
San José	143	12	624	440
San Ramón	40	9	364	194
Santa Cruz	58	11	334	224
Turrialba	10	9	95	75
Total por tema	863	153	5027	3086

Por su parte, 135 asociados(as), quienes representan el 15.6% del total de delegados(as), no han asistido a ninguna capacitación por impedimentos laborales, de salud, o bien, confirmaron asistencia y

no se presentaron. El detalle por región de los delegados(as) que no han asistido a ninguna capacitación es el siguiente:

Cantidad de Delegados(as) quienes no han Asistido a Ninguna Capacitación

Sucursal	Cantidad	Pendientes	NTI	%
Alajuela	65	11		17%
Cañas	30	3		10%
Cartago	103	27	15	26%
Ciudad Neily	25	0		0%
Desamparados	55	10		18%
Guápiles	13	4		31%
Heredia	104	22	7	21%
Liberia	44	2		5%
Limón	66	12	4	18%
Pérez Zeledón	16	1	1	6%
Puntarenas	84	8		10%
San Carlos	7	1		14%
San José	143	19	12	13%
San Ramón	40	3		8%
Santa Cruz	58	11		19%
Turrialba	10	1	1	10%
Total	863	135	40	15.6%

Inversión

A lo largo del Programa se han cubierto los gastos correspondientes a alimentación, transporte y hospedaje del capacitador; además de gastos relacionados con la atención de los participantes. En el caso de Desamparados, San José y Puntarenas, se sufragó también el alquiler de un espacio apropiado para desarrollar las capacitaciones, ya que estos puntos de servicio no poseen salas para la atención de estas actividades o se encontraban reservadas.

Para el 28 de noviembre de 2012, el total de la inversión realizada por los conceptos mencionados ascendió a \$23,432,585,86, que corresponde en promedio a \$1,464,536,62 por cada una de las 16 regiones, donde se han efectuado las capacitaciones.

Pendientes

Para el próximo periodo está pendiente de incluir en el cronograma de capacitación el tema de “Fundamentos Básicos de la Planificación Estratégica” y quedan aproximadamente 92 capacitaciones por programar según el siguiente detalle:

Sesiones Pendientes por Tema

Al 31 de Diciembre de 2012

	Tema	Cantidad de sesiones
1	Introducción al análisis e interpretación de estados e información financiera	5
2	Principios básicos para la prevención de la legitimación de capitales	2
3	Generalidades sobre gobierno corporativo	11
4	Fundamentos básicos de mercado en las Instituciones financieras	4
5	Introducción a la gestión de riesgos en instituciones financieras	4
6	Desarrollo humano y cultura organizacional	7
7	Elementos Básicos de Tecnología, Información y Comunicación en las Cooperativas de Ahorro y Crédito	9
8	Estructura Organizacional	14
9	Marco Legal y Normativo de una Cooperativa de Ahorro y Crédito	12
10	Fundamentos Básicos de la Planeación Estratégica	24
	Total	92

Sesiones Pendientes por Región

Sucursal	Cantidad
Alajuela	7
Cañas	3
Cartago	7
Ciudad Neily	2
Desamparados	2
Guápiles	5
Heredia	5
Liberia	3
Limón	10
Pérez Zeledón	2
Puntarenas	10
San Carlos	7
San José	18
San Ramón	1
Santa Cruz	9
Turrialba	1
Total	92

Evaluación

En general, han sido satisfactorios los resultados de las evaluaciones aplicadas. Los(as) delegados(as) han manifestado su agradecimiento a Coopenae por la iniciativa de crear e impartir este Programa y, sobre todo, por tomarlos en cuenta. También comentan la importancia de los temas tratados para la toma de decisiones, tanto en el ámbito personal, como en su papel como delegados(as). Otro de los comentarios posteriores a las capacitaciones fue el señalamiento del profesionalismo, respeto, dominio de la información y claridad de los capacitadores.

Los temas sugeridos más recurrentes son los relacionados con el cooperativismo, Socorro Mutuo Solidario, cálculo de excedentes, tasa de interés, uso de Internet y computadora y manejo de finanzas personales.

A continuación, se transcriben textualmente algunas de las anotaciones realizadas por los(as) delegados(as) en la sección de observaciones de la evaluación:

- “Esta charla ha sido de mucho interés para todos, especialmente para mí, felicitaciones es un tema que todos deberíamos saber”.

- “Toda charla que Coopenae extiende es muy buena, me gusta mucho, todo lo que han dado son datos interesantes”.
 - “El tema desarrollado permite un mayor conocimiento del campo financiero”.
 - “Considero que el desarrollo de capacitación me dejó clara la forma de manejar los activos, pasivos y patrimonio de las cooperativas”.
 - “Agradecida por la información, estaba ignorando algunos aspectos que lo pueden salvar de problemas”.
- Anotaciones sobre temas sugeridos:
- “Qué elementos se deben de contar en virus, nubes, mundo móvil, telefonía, etc”.
 - “En futuras charlas me gustaría sobre estados financieros”.
 - “Para mí, todas las charlas referentes al cooperativismo son muy interesantes”.
 - “Capacitación sobre el cálculo de excedentes”.

Otras iniciativas

Durante el 2012 se desarrolló el Programa de Celebraciones del Año Internacional del Cooperativismo, en coordinación con COLYPRO, realizamos las actividades en Cartago, Puntarenas, Heredia y capacitación en escuelas y colegios.

Área de Bienestar Social: compromiso con la asistencia social

Subsidios

Nuestro compromiso con la solidaridad es constante. El resumen de subsidios entregados por fallecimiento y por situaciones de salud en el periodo es el siguiente.

Subsidios Entregados

Del 01 de enero al 31 de diciembre

Motivo	Casos	Monto
Fallecimientos	1,060	¢16 millones
Salud	12,192	¢182 millones
Total	13,252	¢ 198 millones

Programa de Becas

El Programa de Becas pretende contribuir al desarrollo educativo de los hijos de los(as) asociados(as) con limitaciones de ingresos familiares.

Una vez ejecutado el programa, entregamos 111 becas en Primaria y 258 becas en Secundaria, lo que representó un monto total asignado de ¢76,450,000.

El detalle de las colocaciones de becas por sucursal, se puede observar en la sección correspondiente al Área de Responsabilidad Social y Ambiental del presente informe.

Asimismo, procuramos convertir la página web en un canal de comunicación permanente sobre el programa de becas. Para lograrlo se emprenden las siguientes acciones:

- Se trabaja en el proyecto de mejoramiento de la página en la sección de Responsabilidad Social, para que resulte más atractiva.
- Se está en el proceso de actualización de datos para el(la) asociado(a), incluyendo la posibilidad de obtener el formulario para el próximo año por esta vía.

Programa de Charlas

Con el objetivo de establecer y fortalecer el crecimiento integral de 200 asociados(as) y su identificación con la Cooperativa en forma individualizada, hemos impulsado nuestro Programa de Talleres y Charlas.

Estos son los resultados del programa:

Tema tratado	Sucursales cubiertas	Participación	Inversión
Maneras saludables de afrontar las tensiones de la vida laboral y familiar	19	469	¢7 millones
Viviendo plenamente la etapa del Adulto Mayor.	19	416	¢7,5 millones
Monto total de la inversión			¢14,5 millones

Programa Asociado de Oro

En una sociedad donde nuestra población de Adultos Mayores es cada vez mayor, Coopenae desea contribuir al mejoramiento de su calidad de vida mediante un programa de servicio, atención integral y bienestar social.

Las actividades que hemos realizado durante el 2012, puede detallarlas en el apartado de Responsabilidad Social del presente informe.

Socorro Mutuo Solidario (SMS)

Coopenae quiere ser un apoyo para las familias o herederos de los(as) asociados(as) que fallecieron y contaban con el beneficio del Socorro Mutuo Solidario. Poco a poco, este producto ha evolucionado hasta convertirse en una póliza con servicios complementarios, como el BEMA y Adelantos en Vida.

En este periodo se trabajó en la elaboración de las políticas, los procedimientos y se espera que para el próximo se realice la creación del módulo informático.

Detalle de entrega de Socorro Mutuo Solidario

Periodo 2012 (En colones)

Rubro	Casos aprobados	Inversión
Coberturas familiares por muerte de hijos	6	¢16,5 millones
Coberturas familiares por muerte de esposa(o) o conviviente	63	¢173,2 millones
Coberturas a asociados(as) en fase terminal	2	¢11 millones
Coberturas familiares por muerte de un asociado(a) (nuevo régimen)	121	¢1,331 millones
Coberturas familiares por muerte de un asociado(a) (régimen anterior)	132	¢453 millones
Adelantos en vida de beneficio de 10% del monto de la póliza	599	¢651 millones

Adelantos en Vida del Beneficio del 10% del monto de la Póliza

De enero a diciembre de 2012

Mes	Cantidad Adelantos	Monto Entregado
Enero	36	¢34,560,000,00
Febrero	18	¢17,280,000,00
Marzo	51	¢48,960,000,00
Abril	63	¢69,300,000,00
Mayo	53	¢58,300,000,00
Junio	60	¢66,000,000,00
Julio	62	¢67,282,500,00
Agosto	50	¢61,600,000,00
Septiembre	48	¢52,800,000,00
Octubre	60	¢66,000,000,00
Noviembre	49	¢53,900,000,00
Diciembre	49	¢53,900,000,00
Total	599	¢ 650,982,500,00

Programa Banco de Equipo Médico Auxiliar (BEMA)

El Banco de Equipo Médico Auxiliar contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de al menos 100 de nuestros(as) asociados(as). A continuación se presenta un resumen de la gestión en el 2012:

- Envío de equipo médico en las sucursales que cuentan con espacio.
- Equipo asignado: cama y colchón, silla de ruedas, andadera para entrega inmediata al asociado(a) quien lo requiera.
- Asociados(as) beneficiados(as): 146.
- Equipo nuevo: 60.
- Inversión: ¢8.568.519.65.

Desarrollo de un Sistema de Gestión Social y Ambiental

En cuanto al desarrollo del Sistema de Gestión Social y Ambiental (SIGESA), los avances registrados a la fecha de cierre del periodo, puede encontrarlos en el apartado de Responsabilidad Social de este informe.



Comité de Educación y Bienestar Social

De izquierda a derecha

Adrián Arias Quesada

Presidente

Eboney Rodney Swan

Directora

José Efraín Rodríguez Hernández

Director

María Mora Roldán

Directora

Teodoro Hodgson Castillo

Director



“Nuestros amigos y
compañeros que ya
están disfrutando
de las playas de la
eternidad”.

Frase utilizada por don Guido
para recordar los seres queridos
que partieron a la casa del Señor.

**HOMENAJE
PÓSTUMO**

Homenaje Póstumo

Nombre	Fecha de fallecimiento
Vargas Vargas Policronio	1-Ene-12
Aguilar Obando Leda Patricia	2-Ene-12
Álvarez Rizzatti Nelcy	3-Ene-12
Rivera Cordero Juan Gervasio	4-Ene-12
Segura Torres Adilia	4-Ene-12
Campos Vega Flory	6-Ene-12
Villareal Guzmán María Elena	6-Ene-12
Acevedo Valdez Eduard Gerardo	10-Ene-12
Cubillo Méndez David	10-Ene-12
Viquez Arguedas Claudia	10-Ene-12
Avendaño Alvarado Guillermo	12-Ene-12
Barrientos Fallas Anselmo	12-Ene-12
Delgado Acosta Ulises	14-Ene-12
Vanegas Núñez Hermes	16-Ene-12
Benavides Rojas María Antonia	17-Ene-12
Castro Rodríguez Isabel	18-Ene-12
Castro Rivera Sergio Arturo	21-Ene-12
Muñoz Marenco Emilio	23-Ene-12
Zúñiga Hernández Jéssica	23-Ene-12
Araya Campos Juan Luis	24-Ene-12
González Ericka Viviana	24-Ene-12
Varela Rodríguez Hilda María	24-Ene-12
Shepard Paul Andrews	30-Ene-12
Céspedes Fonseca María Leticia	1-Feb-12
Martínez Zúñiga Esmeralda	1-Feb-12
Sánchez Alfaro Flor De María	4-Feb-12
Segura Arias Omar Rodolfo	4-Feb-12
Guillén Chacón Isabel	6-Feb-12
Rodríguez Vega Donald Martín	7-Feb-12
Brenes Peralta Ramiro	8-Feb-12
Huertas Mora José Joaquín	8-Feb-12
Cervantes Cordero María Cristina	9-Feb-12
Araya Araya Tomás	11-Feb-12
Molina Mata Arnoldo	11-Feb-12
Rodríguez Malavassi Agnes	11-Feb-12
Fallas Solano César Eduardo	12-Feb-12

Nombre	Fecha de fallecimiento
Quesada Bermúdez Jeannina	12-Feb-12
Schmidt Obando Gioconda	13-Feb-12
Vargas Rodríguez Samuel	13-Feb-12
Garita Monge Raúl	14-Feb-12
Umaña Ramos Carlos Eduardo	14-Feb-12
Allen Knight Feneva	16-Feb-12
Rojas Arroyo José Domingo	18-Feb-12
Briceño Quirós José Ricardo	19-Feb-12
Chaves Duarte Félix Sergio	19-Feb-12
Campos Lobo Flor María	23-Feb-12
Calvo Rivera Roxana	24-Feb-12
Rodríguez Jiménez José Orlando	24-Feb-12
Vargas Soto María Isabel	24-Feb-12
Barquero Sandoval Carmen María	25-Feb-12
Chaves Leiva Ricardo Alberto	27-Feb-12
Camarillo Vera Elvira	28-Feb-12
Oquendo Sánchez Hilda	28-Feb-12
Mighty Hall Franklin	29-Feb-12
Ortega Ortega María Del Rosario	29-Feb-12
Murillo Sánchez María De Los Á.	2-Mar-12
Piña Piña Elna	5-Mar-12
Quesada Villalobos Rodolfo	5-Mar-12
Reyes Jiménez Rafael	7-Mar-12
García Abarca José Luis	9-Mar-12
Morales Chacon Ángela Lilliam	10-Mar-12
Porras Parra Noemy	11-Mar-12
Juttner Ramírez Jose Manuel	12-Mar-12
Umaña Leal Fernando Teodoro	15-Mar-12
Campos Ulate Cenía	16-Mar-12
Madriz Gamboa Alfonso	16-Mar-12
Suárez Villalta Francisco Óscar	16-Mar-12
Céspedes Portilla Benedicta	17-Mar-12
León Morales Armando Enrique	18-Mar-12
Amador Rodríguez Marina	22-Mar-12
Barrantes Flores Miguel	22-Mar-12
Mora Montero Walter Roberto	23-Mar-12

Nombre	Fecha de fallecimiento
Arrieta Piedra Adonay	24-Mar-12
Rojas Peñaranda Ricardo	24-Mar-12
Peralta Ramírez Carlos De Jesús	27-Mar-12
Edmond Edmond Viginia	31-Mar-12
Gamboa Sandoval Noyle	31-Mar-12
Villalobos Vargas Jorge Luis	31-Mar-12
Castro Salazar Sergio	2-Abr-12
Martínez Martínez Ilma	2-Abr-12
Pérez Pérez Santiago	2-Abr-12
Samudio Rivas Gumerindo	2-Abr-12
Brenes Ovarés Elieth Susana	3-Abr-12
Gómez González Leonor	3-Abr-12
Rodríguez Valerio Luis Martín	4-Abr-12
Fernández Barrantes Claudia	5-Abr-12
Ruiz Wells Alba María	6-Abr-12
Méndez Vargas Walter	7-Abr-12
Rosales Arias Ginette	7-Abr-12
Calderón Vega María Isabel	11-Abr-12
Sandoval Víquez María Francisca	11-Abr-12
Zamora Zúñiga Rodrigo	11-Abr-12
Alfaro Calvo Angela	15-Abr-12
Acuña Oviedo Dinorah	17-Abr-12
Corrales Astúa Jenny	17-Abr-12
Bermúdez Villalobos Marvin	18-Abr-12
Díaz Gutiérrez Ovidio	20-Abr-12
Rojas Araya María Eugenia	21-Abr-12
Porras Solera Juan Rafael	22-Abr-12
Rojas Oconitillo Jesús	23-Abr-12
Sánchez Leitón Óscar	23-Abr-12
Hernández Amaya Augusto	24-Abr-12
Ceciliano Castro Franklin	2-May-12
Meléndez Sánchez Marta	2-May-12
Rodríguez Fernández Carlos	3-May-12
Sull Daley Dorin Dolores	3-May-12
Viales Álvarez María Zeneida	4-May-12
Blanco Pereira Iris	5-May-12

Nombre	Fecha de fallecimiento
Pomares Pizarro Adelina	6-May-12
Araya Arroyo María De Los Á.	7-May-12
Navarro Valverde Edwin	8-May-12
Aguilar Méndez Miguel Ángel	9-May-12
López Gutiérrez José Francisco	11-May-12
Quesada Sancho Rolando	11-May-12
Marenco Escorcía Josefa	13-May-12
Campos Villalobos Álvaro	15-May-12
Lizano Oviedo Grace	17-May-12
Pierre Mars Felipe Alejandro	17-May-12
Gutiérrez Gutiérrez Digna María	19-May-12
Suárez Castillo Marta Eugenia	19-May-12
Matarrita Moraga Damarise	20-May-12
Zúñiga Zúñiga Estebana	20-May-12
Rodríguez Soto Carlos Guillermo	25-May-12
Santamaría Villegas María Isabel	27-May-12
Marín González Óscar	28-May-12
Acuña Arias Ligia María	30-May-12
Flores Mora Noemy	31-May-12
Arce Bermúdez Mabel Tatiana	3-Jun-12
Sancho Rodríguez Rodrigo	3-Jun-12
Chavarría Rojas María De Los Á.	6-Jun-12
Linux Reid Eric	6-Jun-12
Menéndez Pérez Jael	6-Jun-12
Noguera Ortiz Douglas Belén	7-Jun-12
Calderón Blanco Juan Luis	8-Jun-12
Mora Moya Pedro Daniel	8-Jun-12
Zúñiga Cortés Carlos Luis	9-Jun-12
Adanis Mena José Luis	10-Jun-12
Molina Alvarado María Cecilia	10-Jun-12
Vargas Barrantes Hortensia	12-Jun-12
Azofeifa Mora María Felicia	13-Jun-12
Sáenz Lobo Alvaro Arturo	16-Jun-12
Arguello Zúñiga Alejandro César	17-Jun-12
Ávila Cortés Víctor Manuel	17-Jun-12
Castro Montero Ana Liduvina	17-Jun-12

Nombre	Fecha de fallecimiento
Contreras Sevilla Rubén Gustavo	19-Jun-12
Dinarte López Cristobalina	19-Jun-12
Jiménez Zamora María De Los Á.	19-Jun-12
González Villalobos Arturo Arnoldo	20-Jun-12
Badilla Badilla Carmen Ofelia	21-Jun-12
Castillo Ortega Luis Paulino	21-Jun-12
Rojas Rodríguez Blanca	21-Jun-12
Bolaños Sánchez María Del Rosario	22-Jun-12
Alvarado Alvarado Luis Enrique	23-Jun-12
Álvarez Castillo Marco Antonio	24-Jun-12
García García María Isabel	26-Jun-12
López Solano Justino	26-Jun-12
Durán González Rolando	27-Jun-12
Montero Vargas Amabilina Aurora	27-Jun-12
Vargas Sánchez Virginia	30-Jun-12
Brenes Barrientos Daisy María	1-Jul-12
Ramírez Bonilla Omar	2-Jul-12
Moya Barahona Arnaldo	3-Jul-12
González Solano Roxana	5-Jul-12
Fernández Mora Rodrigo	7-Jul-12
Yannarella Soto Grace	7-Jul-12
Zúñiga Romero Carlos Luis	8-Jul-12
Jiménez Madrigal Héctor	9-Jul-12
Herrera Vargas Celinda	11-Jul-12
Mora Paut Alfredo Ángel	11-Jul-12
Zúñiga Cubillo Clarisa María	11-Jul-12
Picado Brenes Roberto Gerardo	15-Jul-12
Delgado Vargas Clara Luz	17-Jul-12
Miranda Arrieta Freddy Antonio	17-Jul-12
Abarca Rodríguez Elidio	19-Jul-12
Aguilar Morales Inés	19-Jul-12
Fernández Luthy María Luisa	19-Jul-12
Trejos Guzmán Soledad	19-Jul-12
Fernández Meza Adolfo	23-Jul-12
Solano Valerín Dagoniel	23-Jul-12
Solís Ortega Carlos Luis	23-Jul-12

Nombre	Fecha de fallecimiento
Vargas Jiménez Amalia	27-Jul-12
Mora Arias José Armando	29-Jul-12
Escobedo Porras Flor María	30-Jul-12
Argüello Bolaños Marino	31-Jul-12
Montenegro Alfaro Martha Ruth	31-Jul-12
Bonilla Quesada Carlos Alexánder	1-Ago-12
Trejos Prendas Sonia Victoria	1-Ago-12
Espinoza Vargas Jorge	2-Ago-12
Solórzano Soto Rafael Alberto	5-Ago-12
Ugalde Vargas Fabio	7-Ago-12
Castro Marín Franklin Farid	9-Ago-12
Reina Reina Denia María	10-Ago-12
Rodríguez Alpízar Ana María	10-Ago-12
Picado Arguedas Lubeck	11-Ago-12
Rodríguez Madriz Gerardo	16-Ago-12
Álvarez Sánchez Fernando	17-Ago-12
Güell Soto Claudio Gerardo	17-Ago-12
Sánchez Naranjo Juan Evangelista	19-Ago-12
Montero Cambronero Emilce	20-Ago-12
Arias Barrantes José Arturo	21-Ago-12
Torres Peña Domingo	22-Ago-12
Reyes Flores Juan De La Cruz	23-Ago-12
Rivera Alfaro Elieth	23-Ago-12
Brown Brown Ayoni Felicia	24-Ago-12
Campos Benavides Carlos Eduardo	24-Ago-12
Centeno Centeno Marco Antonio	25-Ago-12
Villalobos Muñoz Carmen	27-Ago-12
Lawson Gómez María Emilia	2-Sep-12
Anderson Bryan Julie Pauline	8-Sep-12
Mora Fernández María	9-Sep-12
Vargas Garro Lilliam	10-Sep-12
Vargas Rivas Manuel Gerardo	11-Sep-12
Trejos Flores Virginia	12-Sep-12
Velásquez Cubero José Fernando	12-Sep-12
Vargas Barrantes Mario	13-Sep-12
Sandoval Sandoval Emilia	14-Sep-12

Nombre	Fecha de fallecimiento	Nombre	Fecha de fallecimiento
Vega Alvarado Ana Cecilia	15-Sep-12	Vivas Rodríguez Teresita	1-Nov-12
Rodríguez Rodríguez Carmen	17-Sep-12	Navarrete González María Luisa	3-Nov-12
Mena Gutiérrez Augusto César	18-Sep-12	Salgado Camareno Eduardo Enrique	4-Nov-12
Ordóñez Cerdas Jenny	18-Sep-12	Guevara Galagarza Lilliam	5-Nov-12
Gallardo Cordero Alvaro	19-Sep-12	Artavia Guerrero Antonia	9-Nov-12
Marín Lizano Allan	19-Sep-12	Rojas Rojas María Francisca	9-Nov-12
Flores Jiménez Higinio	21-Sep-12	Páez Rivera Ana María	10-Nov-12
Cerdas Salas Juana	22-Sep-12	Bermúdez Piedra Guido Eugenio	11-Nov-12
Ortega Cascante José	22-Sep-12	Mata Brenes Guido Rafael	12-Nov-12
Campos Muñoz Ángel	23-Sep-12	Bogle Flores Marjorie	13-Nov-12
Segura Jiménez Gladys	28-Sep-12	Valera Castillo Carlomagno	15-Nov-12
Alfaro Bogantes Filander	29-Sep-12	Sánchez Castro Olga Marta	16-Nov-12
Brenes Mata Edwin Antonio	29-Sep-12	Leitón Cerdas Isabel	17-Nov-12
Pérez Leal Mario	29-Sep-12	Montero Araya Bernardita	17-Nov-12
Badilla Barrantes Mercedes	30-Sep-12	Vincenzi Antillón Gianina	21-Nov-12
Coto Fonseca Sonia María	1-Oct-12	Chavarría Chaves Alvaro	23-Nov-12
Gómez Vallejos Carmen María	2-Oct-12	Baltodano Gudián Luis Angel	24-Nov-12
González Pérez Rodrigo	4-Oct-12	Cubero Molina Miriam	24-Nov-12
Pardo Castro Rubén	5-Oct-12	Corrales Alvarado Luz María	27-Nov-12
Solís Calderón José Miguel	5-Oct-12	Vidaurre Espinoza María De Los Á.	27-Nov-12
Castro Alvarado Leonel	6-Oct-12	Aguilar García Eunice	30-Nov-12
Hernández Cascante Ricardo	7-Oct-12	De La O Barrios Idalia	1-Dic-12
Vargas Soto Adela	7-Oct-12	Palma Leiva Violeta	3-Dic-12
Echavarría Lobo Miguel Ángel	9-Oct-12	Brenes Uva Gerardo Luis	4-Dic-12
Molina Rodríguez Marina	10-Oct-12	Guzmán Badilla María Isabel	5-Dic-12
Falcón Calero Eustacio Cirilo	11-Oct-12	Sánchez Flores Edwin	7-Dic-12
Baudrit Gómez Aida	16-Oct-12	Morera Carvajal María Isabel	8-Dic-12
Barrantes Alfaro José Antonio	18-Oct-12	Molinari Avila Heidy	10-Dic-12
Alvarez Rodríguez Dimas	19-Oct-12	Montero Téllez José Patricio	12-Dic-12
Chaves Solís Andrés Norberto	20-Oct-12	Quesada Aguilar Ida	16-Dic-12
Sancho Torres Martín	26-Oct-12	Rodríguez Rosales Corinta	16-Dic-12
Murillo Camprubi Juana María	27-Oct-12	Monge Barrantes María Casilda	17-Dic-12
Sibaja Guerrero María Luisa	27-Oct-12	Ribas Sánchez Gilda	18-Dic-12
Olivares Sancho Fabiola	31-Oct-12	Leandro Ávila Alfonso	23-Dic-12
Mora Fernández Ana Isabel	1-Nov-12	Núñez Núñez María	26-Dic-12
Salazar Montoya Carmen	1-Nov-12	Ruiz Solórzano Fortunato	26-Dic-12

Galería de fotografías de Don Guido







COOPENAE

2257-9060
www.coopenae.fi.cr

