

Cada asociado es nuestra razón de ser, y deleitarlo es lo que da sentido al trabajo que realizamos día a día.

INFORME 2013

LIV ASAMBLEA ORDINARIA
DE DELEGADOS





Roxana Castro Lara
Educadora.

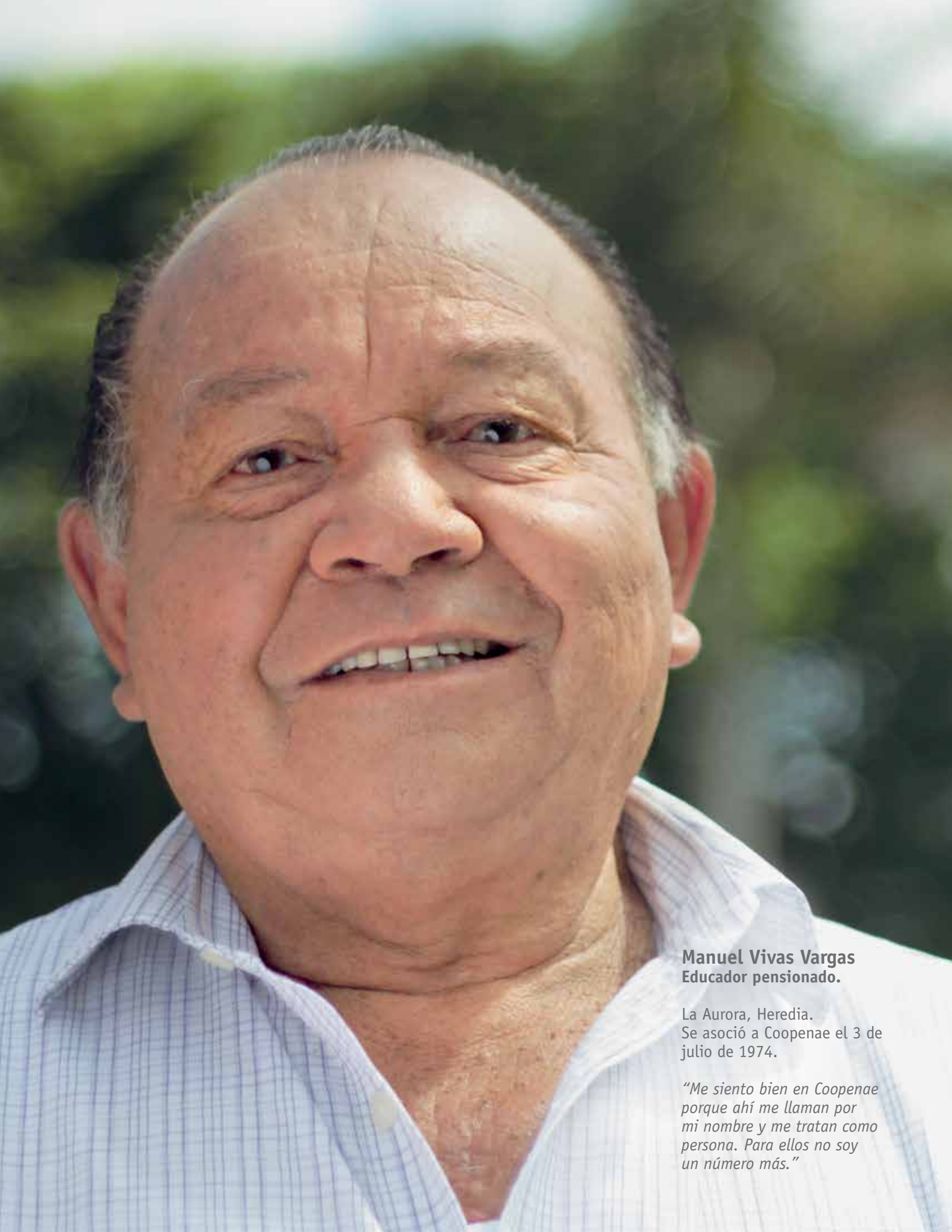
Mercedes, Heredia.
Se asoció a Coopenae el 8 de
setiembre de 1995.

*"A Coopenae le tengo confianza,
para mí es parte de la familia".*

A todos nuestros asociados,
quienes nos comparten sus
alegrías y tristezas, para
recordarnos que su deleite y
calidad de vida son la razón
de ser de Coopenae.

INFORME 2013

LIV ASAMBLEA ORDINARIA
DE DELEGADOS



Manuel Vivas Vargas
Educador pensionado.

La Aurora, Heredia.
Se asoció a Coopenae el 3 de
julio de 1974.

*"Me siento bien en Coopenae
porque ahí me llaman por
mi nombre y me tratan como
persona. Para ellos no soy
un número más."*

Índice

Resumen ejecutivo	5
Himno al Cooperativismo	11
Informe del Consejo de Administración y Gerencia	13
Introducción	14
Misión	14
Visión	15
Gestión Comercial	15
Área Comercial	15
Área de Crédito	18
Área de Investigación, Innovación y Desarrollo	21
Responsabilidad Social y Ambiental	23
Gestión Financiera	27
Gestión de Riesgo	39
Desarrollo Humano	46
Tecnología de la Información y Comunicaciones	49
Gestión Estratégica	51
Departamento de Cumplimiento	53
Coopenae Seguros	54
Agradecimiento	59
Informes auditados	63
Auditoría Interna y Externa	64
Auditoría Interna	64
Auditoría Externa	65
Informe del Comité de Vigilancia	75
Informe del Comité de Educación y Bienestar Social	83
Área de Educación	84
Área de Capacitación	85
Área de Bienestar Social	88
Homenaje póstumo	91



Paulo Ortiz Mora
Joven Profesional.

San Rafael de Escazú, San José

Se asoció a Coopenae el 1º de junio de 2012.

"En Coopenae siempre están ahí para ayudarnos con buena disposición y ganas de trabajar. ¡Para mí Coopenae es única!"

Resumen ejecutivo

2013: un año de fortalecimiento integral

La visión es el norte que debe guiar la toma de decisiones y las acciones que se deben ejecutar en una organización. En Coopenae mantenemos presente día con día la visión que nos hemos planteado: ser una empresa cooperativa de servicios financieros líder y modelo en el contexto global, donde la meta suprema es el **regocijo del asociado en su condición de dueño y cliente**. Mantener el enfoque en el deleite de nuestros asociados, nos permite hoy compartir una vez más exitosos resultados en las diferentes áreas en las que trabajamos.

Además de los objetivos alcanzados, al hacer un repaso por los logros obtenidos durante este periodo, es posible visualizar no solo un fortalecimiento integral de la Cooperativa, sino que gracias a la confianza que demuestran nuestros asociados, y la búsqueda permanente de su deleite, hemos podido realizar un aporte integral a sus vidas y por ende a la sociedad.

Lo que resulta aún más satisfactorio de este aporte integral, es que lo hacemos bajo una absoluta y firme base financiera, y una gestión de riesgo con estándares mundiales, lo que ofrece la seguridad y confianza que las personas asociadas necesitan.

Integralidad del ser humano y la sociedad: eje transversal para garantizar el desarrollo social

La meta principal de nuestro Plan Estratégico 2011-2014 es el **alcance del deleite de todos nuestros asociados, mediante el mejoramiento de su calidad de vida** a partir del uso y adquisición de los productos y servicios que ofrece la Cooperativa. Precisamente los resultados de este 2013 evidencian que hemos fortalecido de manera importante la forma en que agregamos valor a la vida de estas personas que depositan en nosotros su confianza.

La calidad de vida, a pesar de ser un concepto abstracto, se entiende como el hecho de que el ser humano pueda tener acceso a todos los aspectos básicos necesarios para tener una vida digna, y poder así integrarse a la sociedad de manera productiva.

En este marco, Coopenae contribuyó con la mejora en la vida de sus asociados, facilitando el acceso a muchos factores como son la salud, la vivienda, la educación, el desarrollo y fortalecimiento del empen-

dedurismo, la capacitación sobre temas financieros y la facilitación de conocimientos acerca de cómo promover una sociedad más justa.

El primer aspecto por destacar es que hoy son más las personas que logran beneficiarse con nuestros servicios y productos, ya que en el año 2013, nuestra **base de asociados creció en un 5,8%**; es decir, que **4.931 personas más confían en Coopenae** para administrar su dinero y a la vez se convierten en usuarios activos de lo que ofrecemos.

Como parte de ese apoyo integral que queremos ser para los asociados, fortalecimos los canales de comunicación, y como muestra de ello, en el año **2013 las transacciones a través de Coopenae Virtual aumentaron en más de un 100%**. Esto nos llena de satisfacción, ya que evidencia la capacidad de adaptarnos a las tendencias del mundo de hoy al agregar movilidad en los servicios que ofrecemos.

En el periodo 2013 también contribuimos con la adquisición de vivienda de nuestros asociados a través de **tres nuevas líneas de financiamiento**: Primera Vivienda, Consolidación de Deudas y Mejoras Habitacionales.

Partiendo de las facilidades de acceso a requerimientos básicos para aportar al desarrollo integral del asociado, durante este periodo continuamos con el programa de becas para estudio, por medio del cual entregamos **casi 80 millones de colones y beneficiamos a 342 estudiantes**, y por ende a sus familias. Lo destacable del programa es que no solo brinda el apoyo al estudiante, sino que hace que este mantenga un compromiso con sus estudios, lo que le garantiza a la Cooperativa el retorno de la inversión a la sociedad.

Por otra parte, con el objetivo de fomentar culturas de paz para que nuestros asociados se conviertan en “Embajadores de cambio” en sus diferentes campos de acción y promuevan una sociedad más balanceada, ofrecemos **dos módulos**: “Mujer, el poder está en ti” y “Una mirada a la masculinidad”, con los cuales se logró impactar a más de 1.000 personas a lo largo de todo el país.

Otra forma en la que llegamos a los asociados y a la sociedad fue mediante la participación con capital financiero en cuatro empresas que ofrecen diferentes servicios:

- **Coopenae Sociedad Agencia de Seguros**: empresa que se dedica a la comercialización de los seguros que ofrece el Instituto Nacional de Seguros (INS).
- **Profesionales en Software (Prosoft)**: empresa desarrolladora de software.
- **Aseguradora del Istmo (Adisa)**: empresa aseguradora que nos ha permitido el desarrollo de nuevos productos en condiciones ventajosas para nuestros asociados.

- **Grupo Empresarial Cooperativo de Costa Rica:** consorcio de empresas que proveen servicios múltiples.

Estas empresas generaron **más de ₡300 millones** al cierre del año 2013.

En el área de la salud, continuamos con el programa BEMA (para personas que requieren atención integral mediante el préstamo de equipo médico especializado), por medio del cual invertimos **₡10 millones en la adquisición de 90 nuevos equipos médicos** y tramitamos el préstamo de **120 unidades de equipo ya existentes**.

El **crecimiento de un 15,85% de nuestra cartera crediticia** también nos llena de satisfacción, no solo por lo que esto significa en cantidad de asociados que se beneficiaron, sino porque un importante porcentaje de este crecimiento viene del programa Desarroya Mipymes, mediante el cual buscamos apoyar a los asociados empresarios en la atención de sus necesidades para el desarrollo del negocio.

Este programa tampoco se quedó únicamente en el apoyo financiero, sino que además integró componentes como el acompañamiento de nuestros asesores a **415 empresarios** en todo el proceso de solicitud del préstamo. Este acompañamiento se hizo con el fin de garantizar el éxito del proyecto.

Por otra parte, en 2013 tuvimos un **27,6% de crecimiento** en colocación de Certificados de Depósito a Plazo, lo que significa el mayor porcentaje de este rubro en los últimos tres años.

Los resultados que se han mencionado, corresponden solamente a algunos de los más destacables del periodo 2013, ya que evidencian el aporte a la calidad de vida de nuestros asociados, sin embargo, a lo largo del contenido de esta memoria, podrán observar el detalle de cada uno de ellos y al mismo tiempo conocer otros logros.

Aporte integral basado en una solidez financiera y adecuada gestión del riesgo

Al cierre del año 2013, Coopenae mostró un crecimiento del **19,9% en su activo total** y nuestro portafolio de inversiones cerró con más disponibilidades en relación con el activo total, ya que alcanzó **un 32,25%**. Siempre en esta área, el **Capital Social creció un 16%** y **la rentabilidad real sobre el patrimonio fue de 8,67%**.

Como entidad financiera que somos, es fundamental para nosotros ser capaces de ofrecer la mayor cantidad de servicios y productos que benefician a las personas asociadas, sin poner en riesgo de manera alguna la solidez financiera que caracteriza a la Cooperativa. Por esta

razón, nos sentimos profundamente orgullosos de ocupar una vez más, el **primer lugar en el ranking del sector cooperativo y ser calificados por la SUGEF como una entidad con un riesgo normal**.

Adicional a este primer lugar, ocupamos el **cuarto lugar en el sector financiero privado**, después de entidades cuyos capitales provienen principalmente del exterior, esto nos llena de satisfacción pues el capital de Coopenae es producto de la confianza de miles de asociados, quienes, además de poner en nuestras manos la administración de sus recursos financieros, se ven beneficiados directamente con los productos y servicios que les ofrecemos. Esto comprueba que **el cooperativismo funciona, y es el mejor motor de socialización** de los recursos con los que puede contar una sociedad.

Por otra parte, en nuestro negocio es fundamental contar con una gestión del riesgo, es por eso que durante el año 2011 iniciamos con la implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgos de la Cooperativa, que a lo largo de 2013 tuvo grandes avances, y viene a ser —tal vez— el más significativo, la **consolidación de la estructura integral de la administración de riesgos de Coopenae**.

Otra muestra de la solidez financiera de la empresa, es que continuamos siendo una de las entidades de todo el sector con **menores niveles de morosidad: 0,72%**. No obstante, siguiendo nuestros principios solidarios, continuamos en la búsqueda de nuevas alternativas que le hagan viable al asociado poder realizar sus pagos a tiempo.

En síntesis, todas nuestras áreas estratégicas alcanzaron los objetivos propuestos, sin embargo, lo que deseamos destacar en esta oportunidad, es el aporte que a través del logro de estos objetivos, pudimos hacerle al desarrollo integral de nuestros asociados y de la sociedad.



Katty María Taylor Wachang
Educatora.

Guácimo, Limón.
Se asoció a Coopenae el 27 de
octubre de 1999.

*"Coopenae es parte de mí. Le tengo
confianza y siento mucho apoyo,
porque es más que dinero."*

Himno al Cooperativismo

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

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

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

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

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

Música:

José Joaquín Prado

Letra:

Humberto Gamboa



Allan se asoció a Coopenae el 17 de agosto de 2009. Es un atleta apasionado desde hace 18 años y representará a Costa Rica en la Copa Mundial de Marcha que se realizará este año en China. Está casado y tiene un hijo, Daniel, que es su orgullo. Allan labora en el Hospital San Juan de Dios como Supervisor de Mantenimiento y vive en San Francisco de Dos Ríos. ¡Allan confía en Coopenae!

Allan Francisco Segura Medina

Introducción

El año 2013 representó para Coopenae la continuación del proceso de cumplimiento del Plan Estratégico 2011-2014, en el cual, la principal meta por cumplir era el alcance del deleite de todos nuestros asociados, mediante el mejoramiento de su calidad de vida a partir del uso y adquisición de los productos y servicios que ofrece la Cooperativa.

A lo largo de 48 años, los valores han sido la guía que ha hecho de Coopenae una gran empresa cooperativa. Satisfechos por la labor que desarrollamos, hoy les presentamos este informe de labores.

Somos conscientes de que las oportunidades de perfeccionar nuestra empresa nos obligan a trabajar con mayor ahínco cada día, ya que como bien lo dice nuestro Gerente General, *“nada está hecho y todo está por hacer”*.

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 asociados-clientes.

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

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

Visión

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

Gestión Comercial

Área Comercial

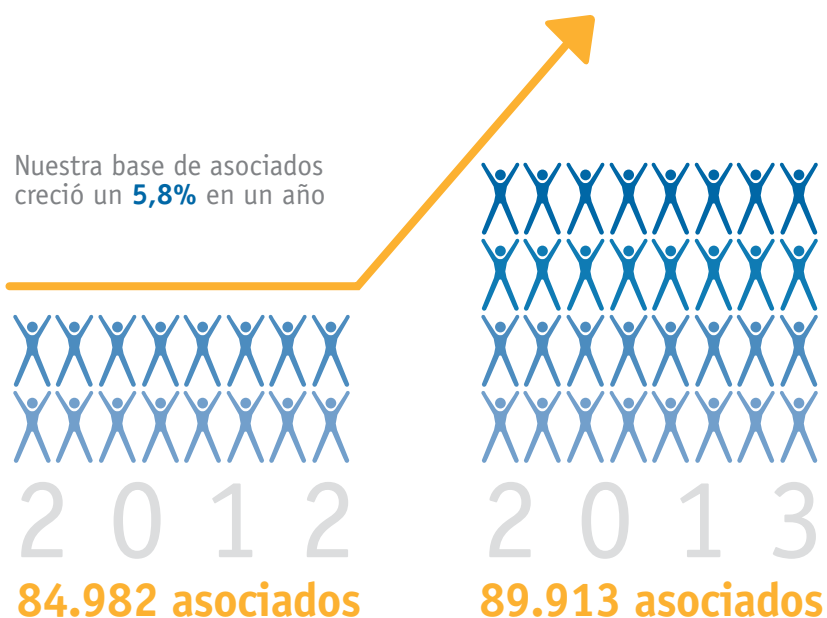
La Gestión Comercial de Coopenae, durante el año 2013, se enfocó en procurar que la oferta de productos y servicios respondiera de una mejor forma a las necesidades socioeconómicas actuales de nuestros miles de asociados. Para lograrlo, rediseñamos la oferta crediticia, mediante el refuerzo de las condiciones favorables en los créditos personales, de vivienda y para Mipymes.

Acciones como esta fueron las que nos permitieron contar, al finalizar el año, con un nivel de satisfacción con la calidad del servicio recibido de un 92%. Este resultado nos deja muy satisfechos con la gestión de Coopenae y confirma nuestro fin primordial de procurar siempre una adecuada calidad de servicio; en el entendido de que los asociados son el principal canal de divulgación de la Cooperativa.

El conocimiento de nuestros asociados y sus necesidades hace que Coopenae se consolide como marca.

Crecimiento de la base asociativa

Las acciones que emprendemos, en procura de contribuir al mejoramiento en la calidad de vida de nuestros asociados, han rendido frutos muy positivos, pues durante el año 2013, la cantidad de asociados aumentó en 4.931 personas.



4.931 personas más confían en Coopenae como la opción para administrar su dinero.

Sucursales: mayor comodidad y cercanía

Para brindar a todos nuestros asociados de Heredia y alrededores una nueva opción para realizar sus trámites y acceder a todos nuestros servicios, en diciembre de 2013 abrimos una sucursal en el Centro Comercial Paseo de las Flores.



Nueva sucursal Paseo de las Flores, Heredia.

Más y mejores servicios a través de nuestros canales

Nuestros asociados continuaron utilizando, durante el año 2013, los diferentes canales que la Cooperativa pone a su disposición, los cuales diversifican las oportunidades de contacto.



Recibimos la visita de **559.114** personas en nuestras sucursales, lo que representa un promedio mensual de **46.593** personas atendidas; aproximadamente, **1.500** más que en el año 2012.



Mediante nuestro Centro de Información Telefónica atendimos a **368.351** personas, de las cuales **357.488** realizaron el contacto telefónicamente y **10.863** a través del correo electrónico.



Nuestras salas de reuniones, en las diferentes sucursales, fueron utilizadas por **22.302** personas, distribuidas en un total de **815** actividades, lo cual cumple con el objetivo de estrechar el lazo entre Coopenae y las diversas comunidades en donde estamos presentes.



A través de Coopenae Virtual, se efectuaron **197.868** transacciones, lo cual representa un importante crecimiento si se toma en cuenta que en el año 2012, se realizaron **69.419** operaciones. Esto pone de manifiesto que cada día más asociados confían en este recurso que la Cooperativa les ofrece.



Realizamos **1.975** giras a centros de trabajo. En estas visitas, **29.044** personas recibieron información sobre los productos y servicios que ofrece la Cooperativa.

Área de Crédito

En Coopenae, uno de nuestros objetivos principales es ofrecer productos orientados a resolver las necesidades financieras, de mutualidad y servicios complementarios de los asociados, con el fin de mejorar su calidad de vida. Uno de los productos que mejor se dirige a cumplir este objetivo es el crédito, cuyo detalle en los diferentes rubros se muestra a continuación:

Cartera Crediticia Coopenae

Comparativo 2012-2013

Tipo	2012	2013	Crecimiento
Cartera Vivienda	¢49 mil millones	¢51 mil millones	3,25%
Cartera Consumo	¢220 mil millones	¢261 mil millones	18,74%
Cartera Mipymes	¢12 mil millones	¢13 mil millones	10,93%
Tarjeta de Crédito	¢7 mil millones	¢8 mil millones	22,22%
Cartera total	¢288 mil millones	¢333 mil millones	15,85%

El crecimiento de un 15,85% en nuestra cartera de crédito es muy positivo, sobre todo si tomamos en cuenta que en el primer semestre de 2013, el Banco Central aplicó políticas restrictivas al otorgamiento de préstamos.

Este incremento nos demuestra además, que continuamos siendo una excelente opción para resolver las necesidades financieras de nuestros asociados en ámbitos como vivienda, PYMES, tarjetas de crédito y créditos personales.

Nuestra cartera crediticia creció un 15,85% en un año.

Cada vez más asociados ponen su confianza en Coopenae como su gran aliado a nivel financiero.

Apoyamos al empresario costarricense

Desarroya Mipymes es el programa que Coopenae creó para apoyar financiera y técnicamente a sus asociados-empresarios, mediante el acceso a productos y servicios ágiles y oportunos, que satisfagan las necesidades de desarrollo de sus diferentes proyectos.

Nuestros asesores ofrecen a los empresarios un servicio con requisitos acordes a sus necesidades empresariales, y los guían y apoyan durante todos los trámites de la solicitud. Asimismo, brindan un acompañamiento posterior al desembolso del financiamiento, con el fin de garantizar el éxito de los proyectos empresariales de los asociados.



El saldo de la cartera Mipymes al cierre de 2013, fue de poco más de \$23 millones (¢13 mil millones).

Dentro de las opciones que financiamos se encuentran:

- Compra de activos para la empresa (equipo, maquinaria, local, vehículo, entre otros).
- Capital de trabajo para su actividad.
- Reestructuración de pasivos derivados de la actividad que desarrolla.

Las tasas de interés de los créditos oscilan entre 12,25% y 18%, dependiendo del plan de inversión y garantías. Entre los factores de éxito de nuestro programa podemos mencionar que nuestras tasas no son referenciadas a la tasa básica pasiva, por lo que no tienen variaciones mensuales, con lo cual permite a los clientes tener claro el monto de la cuota por cancelar.

Sumado a ello, una vez presentados los documentos, el tiempo de respuesta no sobrepasa los 15 días. Todo esto nos confirma como una opción sumamente competitiva dentro del mercado.

Más allá del otorgamiento de un crédito...

Adicional al otorgamiento de créditos, con el programa Desarroya buscamos aportar información a los asociados-empresarios, que les permita potenciar sus empresas. Por esta razón, a finales de 2013, iniciamos con el proyecto "Charlas Desarroya", que busca brindar a las personas emprendedoras herramientas que les permitan impulsar sus negocios.

Tasas no referenciadas a los cambios de la tasa básica pasiva y un tiempo de respuesta que no sobrepasa los 15 días, han sido factores clave de éxito en Desarroya.

En este periodo realizamos las dos primeras sesiones, a las cuales asistieron más de 50 personas, entre beneficiarios del programa y empresarios recomendados.

Vivienda: cumplimos sueños de vivienda propia

El trabajo que realizamos durante el año 2013 en el Departamento de Vivienda nos permitió cumplir nuestro compromiso con la clase media del país, al poner a disposición de los asociados tres líneas de financiamiento:



Primera Vivienda

Financiamiento especial que aplica para todas aquellas soluciones de primeras viviendas, en las cuales el valor total (lote y casa) no supere los \$58.666.000, y el asociado cumpla con los requisitos básicos para calificar para este programa.

Por medio de esta línea de financiamiento, las personas también disfrutaron de descuentos del 50% en honorarios profesionales y costos de permiso de construcción, además de obtener los gastos registrales sin costo alguno.



Consolidación de deudas

Adicionalmente, pusimos a disposición de nuestros asociados el crédito hipotecario para consolidación de deudas, que permite la cancelación del monto de la vivienda y además, refundir otros saldos adicionales como tarjetas de crédito y créditos personales, con el fin de mejorar la situación financiera de las personas asociadas.

Este crédito tiene un plazo hasta de 25 años, y cuenta con una tasa de interés sumamente favorable.



Mejoras habitacionales

Este crédito le permite al asociado pintar su casa, poner piso cerámico y, en general, remodelar su vivienda gracias a nuestras atractivas condiciones.

Además, puede aprovechar los convenios de descuentos que la Cooperativa ha establecido con Protecto Décor, Concrepal, Ferretería Brenes, EPA y próximamente, con otras empresas.

Programa de Bonos: un compromiso social con los que más necesitan

En 2013 apoyamos a muchos asociados de la Cooperativa con el programa de bono-crédito, que les brinda la posibilidad de calificar para un bono de vivienda y un crédito adicional, y les permite acceder a una mejor solución en vivienda.

En estos 10 años de ser entidad autorizada del Sistema Financiero para la Vivienda hemos otorgado casa digna a 5.134 familias, dentro de las cuales se encuentran varias de territorios indígenas y de los cantones menos desarrollados del país. Esto ha representado una canalización de recursos del Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI) de \$25.897 millones.

Área de Investigación, Innovación y Desarrollo

Durante este periodo, el énfasis del Área de Innovación se centró en el estudio y desarrollo de mecanismos para mejorar la “experiencia del cliente”, como estrategia para crear en los asociados la disposición de continuar utilizando los productos y servicios que les ofrece la Cooperativa.

Conocer profundamente a los asociados, tanto actuales como potenciales, por medio de la investigación, nos permitió adecuar los productos y servicios a las necesidades de los diferentes segmentos. En el año 2013 realizamos 23 estudios y sondeos de mercado que trazaron el camino para la toma de decisiones.

Por medio del estudio de datos, comúnmente llamado “minería de datos”, se identificaron oportunidades de negocio para los distintos segmentos de mercado, y logramos remitir campañas de mercadeo con mayor precisión a cada segmento identificado. En este año se realizaron más de 50 estudios de datos.

Finalmente, como parte del proceso de control de consumo y calidad, implementamos una nueva metodología para identificar la “experiencia del cliente”; es decir, lo que experimenta el asociado cuando utiliza los productos y servicios de la Cooperativa. Con esta herramienta se lograron identificar importantes oportunidades de mejora en los procesos y en los productos ofrecidos.

Proyecto Mckenzie

- Proyecto de vivienda destacado del periodo.
- 64 familias beneficiadas.
- Según palabras del Ministro de Vivienda, “vino a devolverle a la comunidad la confianza en que sí son posibles proyectos de vivienda con excelentes condiciones y calidad constructiva”.
- Inversión: \$837 millones.
- Ubicado en San Buenaventura de Colorado de Abangares.

Conocer al cliente nos permite generar “experiencias” de compra y mejorar el servicio.

Contraloría de Servicios: un recurso a su alcance

En la Contraloría de Servicios tramitamos oportunamente las 3.534 consultas, quejas y reclamos que fueron presentados por las personas asociadas. El indicador de promotores netos (NPS), que indica la disposición de los asociados y clientes para recomendar Coopenae a otros, fue de 83,61%, lo cual superó la meta de un 80%.

Plan Metamorfosis

El programa Metamorfosis se consolidó como la herramienta para capturar ideas creativas de los colaboradores, y servirá de base para ampliarlo a los asociados durante el año 2014.

Desarrollo y consolidación de proyectos: Servicios Complementarios

La familia de productos T-Complementa se ha consolidado entre los asociados como una alternativa de servicios accesible, variada e innovadora, en la rama de servicios de seguros autoexpedibles, planes dentales y de salud, asistencias, recaudo y diversión.

Actualmente, los beneficios de los productos T-Complementa los disfrutan más de 37.116 personas, las cuales mantienen un total de 42.897 servicios activos.

Durante el año 2013, los asociados utilizaron los beneficios de los productos adquiridos en un total de 21.628 oportunidades, distribuidos de la siguiente manera:

Beneficios	Cantidad
Tratamientos dentales	19.153
Asistencias para imprevistos	1.483
Citas médicas	986
Indemnizaciones de seguros	6

Todo ello ha incidido directamente en la mejora de la calidad de vida de nuestros asociados y sus familias.

Mayores réditos en T-Complementa

La gestión de venta de los productos de la familia T-Complementa, sigue cosechando un importante beneficio económico para la Cooperativa, con un ingreso por comisiones de **₡534,7 millones; un 23% mayor que el logrado en el año 2012.**

Durante el periodo se incorporaron 11 nuevos productos y se colocaron 24.519 beneficios de la marca T-Complementa.

Rincón T llega a los centros educativos

Un nuevo canal de venta de los productos T-Complementa se implementó en este periodo en diferentes centros educativos: “Rincón T”. En total se abrieron 26 establecimientos durante el año, que permiten a las instituciones educativas, públicas y privadas, obtener una utilidad económica mientras benefician a las familias de la población estudiantil con los servicios que ahí se comercializan.

Un canal de venta fortalecido

También fortalecimos nuestro canal de Fuerza de Ventas con la incorporación de más ejecutivos de negocio; esto con el fin de ofrecer un mejor servicio a las personas asociadas. Adicionalmente, incorporamos la entrega de tarjetas de crédito y débito a domicilio y establecimos un centro de telemercadeo para la venta y gestión de estos productos.

Responsabilidad Social y Ambiental

Socorro Mutuo Solidario: un apoyo ante la partida de un ser amado

El Socorro Mutuo Solidario (SMS) es un fondo de prestaciones sociales adquirido con Coopenae Sociedad Agencia de Seguros, que brinda soporte económico a nuestros asociados y sus familias ante la muerte del asociado o de algún miembro de su grupo familiar más cercano; o por enfermedad terminal de la persona asociada.

Durante el año 2013, giramos ¢4.849 millones por liquidaciones de SMS; el desglose de la distribución del dinero se presenta a continuación:

Entrega del Socorro Mutuo Solidario

Periodo 2013

Rubro	Casos aprobados	Monto girado
Coberturas familiares por muerte de hijos	12	¢33 millones
Coberturas familiares por muerte de cónyuge o conviviente	93	¢255,7 millones
Coberturas a asociados en fase terminal	6	¢33 millones
Adelantos en vida de beneficio de 10% del monto de la póliza	716	¢787,6 millones
Coberturas familiares por muerte de un asociado	340	¢3.740 millones

En Coopenae creemos firmemente en un país de mejores y mayores oportunidades, así como en la solidaridad con quienes más las necesitan.

Banco de Equipo Médico Auxiliar (BEMA)

Continuamos brindando este importante servicio, que también forma parte del Socorro Mutuo Solidario. En este año, invertimos ¢10 millones en la adquisición de 90 nuevos equipos médicos y además, tramitamos el préstamo de 120 unidades de equipo ya existentes.

Con el BEMA pretendemos mejorar la calidad de vida de aquellas personas que requieran una atención integral, mediante el préstamo de equipo médico especializado como sillas de ruedas, muletas, andaderas, colchones de agua y camas ortopédicas, entre otros.

Programa de becas de estudio: comprometidos con la formación de niños y jóvenes

Con el fin de apoyar la formación académica de los hijos e hijas de los asociados, durante el año 2013 continuamos con nuestro Programa de Becas Coopenae.

Bajo el lema *“Celebramos el compromiso y la oportunidad”*, otorgamos este beneficio a 113 estudiantes de educación primaria y 269 de secundaria, lo que representó un aporte total de ¢79,6 millones.

Beneficiados



Parte de la labor del Área de Responsabilidad Social se ve plasmada en este tipo de esfuerzos, en los que Coopenae manifiesta su confianza en los becados y los insta a mantener un buen desempeño estudiantil, como una forma de inculcar el sentido de responsabilidad.

Como en años anteriores, la Cooperativa se une a sus asociados para contribuir con la formación académica de muchos estudiantes en el país, principalmente de las zonas de mayor riesgo social, porque creemos firmemente que la educación es la llave de las oportunidades; sin embargo, se requiere compromiso y convicción individual para alcanzar el éxito.

Distribución de becas Primaria

Periodo 2013

Sucursal	Becas otorgadas
San José	16
Pérez Zeledón	6
Alajuela	5
San Carlos	4
San Ramón	9
Cartago	10
Turrialba	5
Heredia	6
Cañas	6
Liberia	9
Santa Cruz	5
Nicoya	2
Puntarenas	12
Ciudad Neilly	3
Guápiles	8
Limón	7
Total	113

Distribución de becas Secundaria

Periodo 2013

Sucursal	Becas otorgadas
San José	48
Pérez Zeledón	9
Alajuela	15
San Carlos	3
San Ramón	31
Cartago	16
Turrialba	15
Heredia	8
Cañas	23
Liberia	10
Santa Cruz	20
Nicoya	7
Puntarenas	15
Ciudad Neilly	8
Guápiles	17
Limón	24
Total	269

Charlas con asociados

Como parte de nuestro compromiso de promover el crecimiento integral de los asociados, en el periodo 2013 realizamos dos módulos de charlas en todo el país.

Buscamos su bienestar integral y el mejoramiento de su calidad de vida.

I Módulo

“Mujer, el poder está en ti”



606
participantes

Impartido durante los meses de enero, febrero y marzo en 23 sucursales.

II Módulo

“Una mirada a la masculinidad”



508
participantes

Impartido durante los meses de agosto, setiembre y noviembre en 23 sucursales.

En estos espacios, fundamentalmente, se busca gestar, promover y desarrollar temáticas que fomenten culturas de paz, para que nuestros asociados se conviertan en “Embajadores de cambio” en sus diferentes esferas y campos de acción, y así se propicie una sociedad más justa, próspera e inclusiva.

En el transcurso del año 2014 continuaremos efectuando estas sesiones de capacitación con los asociados que deseen participar, para seguir contribuyendo con su crecimiento personal. En este periodo, abordaremos temas como “El impacto de las palabras y la opción del perdón”, en donde se hablará, por ejemplo, de la comunicación efectiva para la resolución de conflictos.

Gestión Financiera

El año 2013 fue bastante atípico, debido a la restricción crediticia aplicada por el Banco Central de Costa Rica durante el primer semestre. De acuerdo con esta disposición, las entidades financieras solo podían crecer en su cartera de crédito, de febrero a octubre de 2013, en un 9%, que en promedio significaba crecimientos mensuales de un 1% o bien, un crecimiento anual cercano al 12%. A pesar de que la restricción en el crecimiento del crédito fue eliminada en julio de 2013, el tiempo en que estuvo vigente, sin duda, incidió en el crecimiento de las entidades financieras y en su generación de ganancias o excedentes.

A pesar de este panorama, el producto de la gestión financiera de Coopenae para el periodo 2013 ratifica un crecimiento sostenido, que deriva de una administración responsable y con gran visión de futuro, cuyo fin es procurar el mayor beneficio para todos nuestros asociados.

En este sentido, las cifras son contundentes, pues Coopenae mostró un crecimiento del 19,9% en su activo total al cierre del año 2013, mientras que la liquidez se mantiene fuerte, ya que nuestro portafolio de inversiones más disponibilidades en relación con el activo total cerró en un 32,25%.

Por otra parte, el Capital Social creció un 16%; la rentabilidad real sobre el patrimonio fue de 8,67%, y la Cooperativa cuenta con uno de los índices de morosidad más bajos del sistema financiero (0,72%, cuando el límite de este indicador dictaminado por la SUGEF es de 3%).

Activo total: crecimiento constante

Como se indicó anteriormente, el activo total tuvo un crecimiento del 19,9%, lo cual corresponde a ₡85.168 millones. Del año 2012 al 2013, pasamos de tener ₡428.683 millones a ₡513.851 millones, lo cual nos permite ser la entidad líder del sector financiero cooperativo.

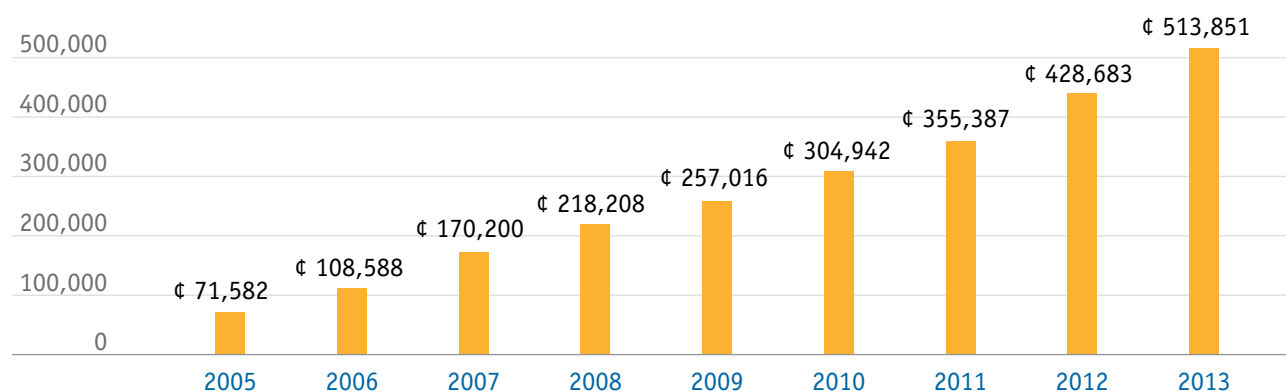
La solidez financiera es la base para ofrecer a nuestros asociados una empresa cooperativa estable.

Nuestros activos crecieron un 19,9%.

Activo total

Al mes de diciembre de cada año

(En millones de colones)



Fuente: Estados financieros de Coopenae.

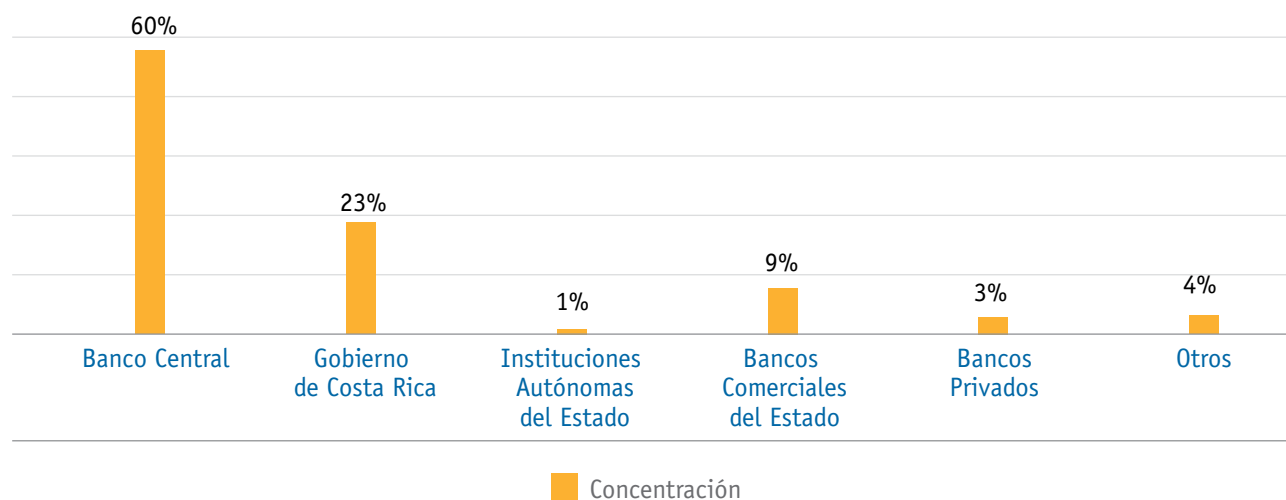
Portafolio de inversiones

Nuestra regulación considera las inversiones realizadas en el Gobierno de Costa Rica o en el Banco Central como menos riesgosas que el resto. Este dato reafirma la seguridad de las inversiones de Coopenae ya que el 83% de nuestro portafolio está conformado por títulos de estos dos emisores.

Adicionalmente, un 10% de las inversiones está en títulos de otras instituciones que gozan de algún tipo de garantía del Estado Costarricense.

Distribución de Portafolio de Inversión por Emisor

Al 31 de diciembre de 2013



En cuanto al plazo del portafolio, un 67% se encuentra en inversiones de corto plazo, un 11% a mediano plazo y un 22% en el largo plazo.

Del total de inversiones a largo plazo, un 71% son títulos de tasa variable y el restante 29% títulos de tasa fija. Esto nos permite concluir que se trata de un portafolio de corte conservador, bastante líquido y con una buena capacidad de responder a posibles variaciones en la tasa de interés.

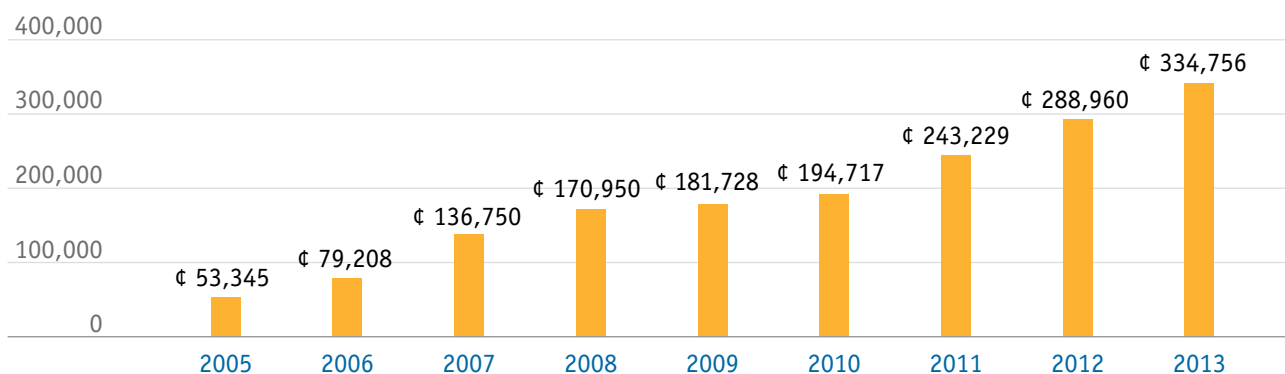
Cartera Crediticia: condiciones de los créditos nos dan la confianza de más personas

La cartera de crédito de la Cooperativa subió de ₡288.960 millones en el año 2012 a ₡334.756 millones en 2013, lo que representa un crecimiento de un 15,8%.

A pesar de que el porcentaje de crecimiento es menor que el obtenido en el año 2012, se considera un resultado positivo, si se toma en cuenta que durante el primer semestre de 2013, el Banco Central ejecutó una política restrictiva de crecimiento del crédito.

Cartera crédito total

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

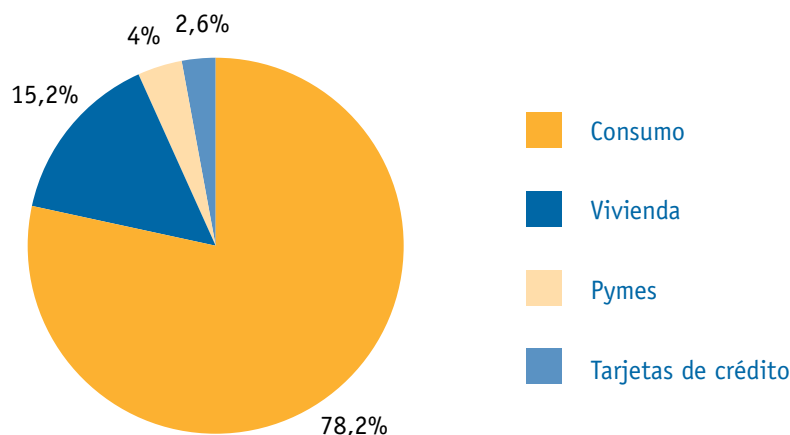


Fuente: Estados financieros de Coopenae.

La cartera total está conformada de la siguiente manera: un 78,2% en consumo, 15,2% en vivienda, 4% en Pymes y 2,6% en tarjetas de crédito.

Distribución de la cartera de crédito

Al mes de diciembre 2013



El crecimiento de la cartera crediticia para el periodo fue de un 15,85%.

Participación en otras empresas nos permite aumentar sus rendimientos

A diciembre del año 2013, Coopenae participa en el capital de cuatro empresas, lo que representa un 0.42% del total de activos de la Cooperativa. Estas participaciones nos han permitido beneficiarnos con mejores condiciones en los productos y servicios que estas empresas ofrecen y también generar ingresos por esa inversión.

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

Coopenae Sociedad Agencia de Seguros

Empresa que se dedica a la comercialización de los seguros que ofrece el Instituto Nacional de Seguros (INS).

Profesionales en Software (Prosoft)

Empresa desarrolladora de software.

Aseguradora del Istmo (Adisa)

Empresa aseguradora que nos ha permitido el desarrollo de nuevos productos en condiciones ventajosas para nuestros asociados.

Grupo Empresarial Cooperativo de Costa Rica

Consortio de empresas que proveen servicios múltiples. Algunos de estos servicios son: fuerza de ventas, vigilancia y limpieza.

Al cierre del año, las empresas generaron en conjunto una cifra cercana a los ₡311 millones en ganancias contables para la Cooperativa, que deben ser reconocidas por el método de participación, de acuerdo con la normativa.

Captaciones: somos una alternativa consolidada en ahorro e inversión

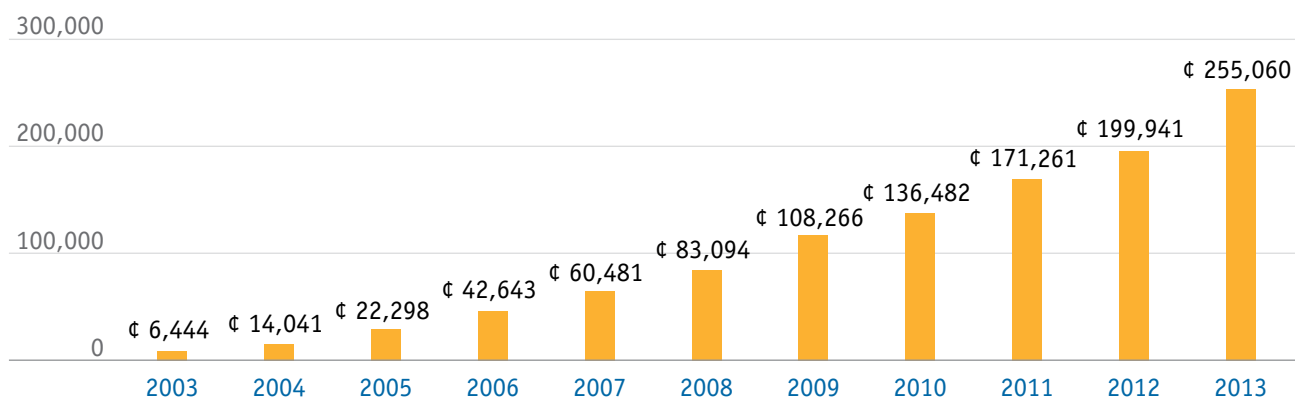
Nuestras captaciones u obligaciones con el público están conformadas principalmente por los Certificados de Depósito a Plazo Fijo (CDP) en colones y dólares, las inversiones en el ahorro FIC y las diversas modalidades de ahorro que ofrece Coopenae.

Certificados de Depósito a Plazo

El alto posicionamiento de la Cooperativa en este rubro se refleja en que los CDP pasaron de ₡199.941 millones en 2012 a ₡255.060 millones en 2013, lo cual representa un incremento del 27,6%, el mayor de los últimos tres años.

Cartera de Certificados de Depósito a Plazo Fijo

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



Fuente: Estados financieros de Coopenae.

Durante el año 2013, la colocación de CDP creció un 27,6%, cifra que representa el mayor crecimiento de los últimos tres años.

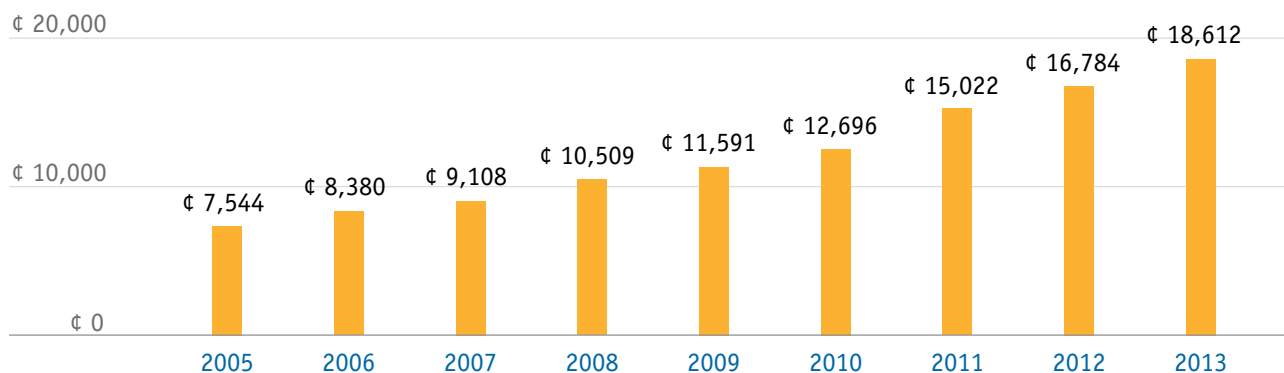
Ahorro FIC

El FIC, que sigue significando una inmejorable alternativa de inversión a mediano y largo plazo y que genera excelentes réditos a nuestros asociados, creció un 10,9%; pasó de ₡16.784 millones en 2012 a ₡18.612 millones en 2013.

Ahorro FIC

Al mes de diciembre de cada año

(En millones de colones)



Fuente: Estados financieros de Coopenae.

Obligaciones financieras

Obtener fuentes diversas de financiamiento con costos beneficiosos para la empresa, es uno de nuestros objetivos estratégicos a nivel financiero. Estas fuentes u obligaciones financieras pasaron de ₡102.464 millones en 2012 a ₡108.218 millones en el año 2013, lo cual significa un crecimiento del 5,6%.

Con estos recursos estamos en mayor capacidad para atender satisfactoriamente las necesidades de crédito de nuestros asociados en rubros como Mipymes, vivienda y créditos personales. A la vez, representan un apoyo a la gestión de liquidez dentro de la Cooperativa; un aspecto fundamental para cualquier entidad financiera.

Como parte de la diversificación en la obtención de recursos, durante el año 2013 se tramitaron desembolsos con las siguientes instituciones internacionales:

- Blue Orchard Finance
- Banco G&T Continental
- Oiko Credit
- International Financial Corporation (IFC)
- FMO (Banco de Desarrollo Holandés)
- DEG (Compañía Alemana de Inversión y Desarrollo)

Cabe resaltar que Coopenae es la primera cooperativa en América Latina en recibir recursos de algunos de esos acreedores, lo que prueba, además de nuestra solvencia y solidez, que cumplimos adecuadamente con los más rigurosos estándares internacionales que aplican estas entidades para valorar a las empresas financieras y determinar si son aptas para recibir los fondos.

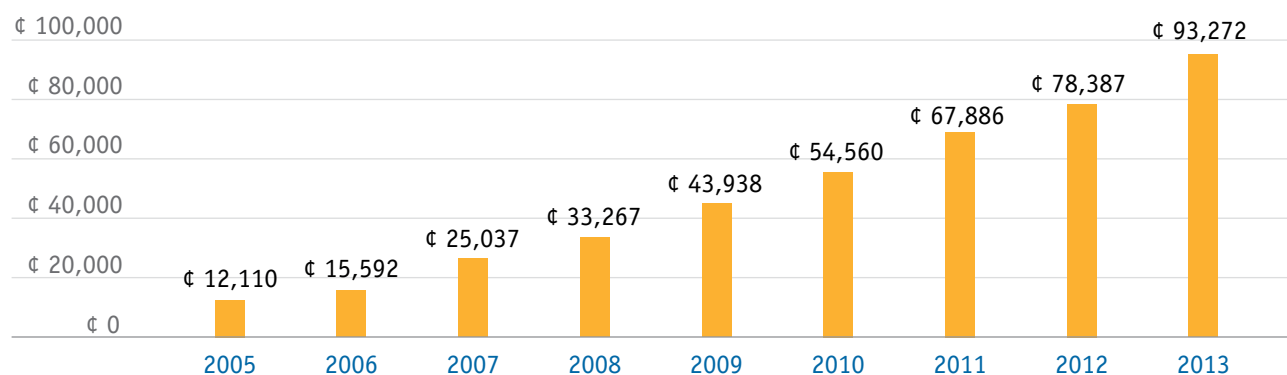
Patrimonio: solidez y respaldo

Nuestro patrimonio creció y logró pasar de ₡78.387 millones en diciembre de 2012 a ₡93.272 millones al finalizar 2013 (un crecimiento neto de ₡14.885 millones).

Esto fue posible gracias a las capitalizaciones generadas de las opciones de crédito Crediexcedentes y Crediaguinaldo, y de los ingresos percibidos como parte del Capital Social de los 4.931 nuevos asociados.

Patrimonio contable

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



Fuente: Estados financieros de Coopenae.

Excedentes: cifras cada vez más prósperas garantizan la rentabilidad de nuestra inversión en la Cooperativa

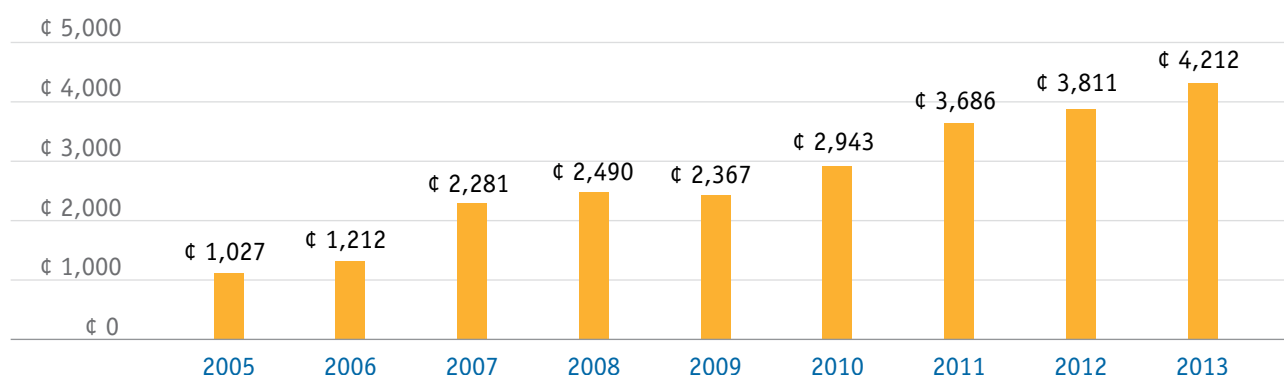
Durante el año 2013, nuestra Cooperativa generó excedentes por ₡7.801 millones. En términos absolutos, estos mostraron un crecimiento del 10,5% en comparación con los generados en 2012, que fueron de ₡7.057 millones.

Después de las respectivas deducciones por concepto de participaciones sobre la utilidad, las reservas legales y estatutarias, el excedente neto de la Cooperativa fue de ₡4.212 millones, es decir, ₡401 millones más que lo generado en el periodo anterior.

Excedentes netos

Al 31 de diciembre de cada año

(En millones de colones)



Fuente: Estados financieros de Coopenae.

Gasto de Administración / Activo Productivo de Intermediación: reflejo de una gestión altamente eficiente

El gasto de Administración / Activo Productivo de Intermediación es un indicador de eficiencia de la empresa que relaciona:

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

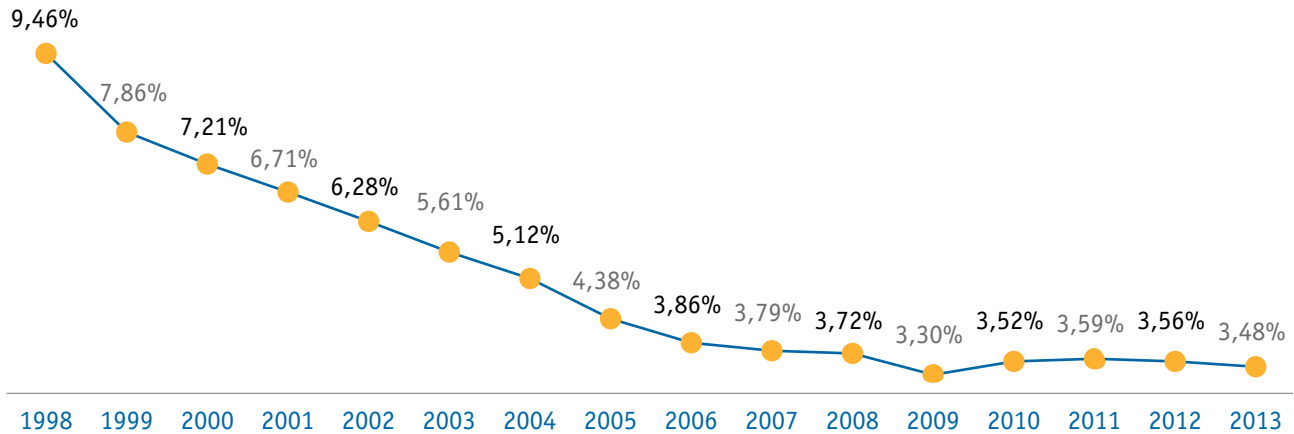
En términos financieros, lo ideal es que existan menos gastos y mayores niveles de activos productivos, pues estos son los que generan ingresos.

El compromiso constante de la empresa será mantener el indicador por debajo del estándar internacional.

De acuerdo con los estándares globales, el límite de este indicador se ubica en 5% y en Coopenae, a diciembre de 2013, se alcanzó un nivel de 3,48%.

Gasto Administrativo a Activo Productivo

De diciembre 1998 a diciembre 2013



Fuente: Base de datos de Coopenae

Calificación SUGEF: somos una empresa estable y saludable

Calificación cuantitativa

Para medir el riesgo cuantitativo de cualquier institución financiera supervisada, la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) utiliza el modelo denominado CAMELS, que evalúa los siguientes aspectos:

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

Al 31 de diciembre de 2013, Coopenae obtuvo la calificación más sobresaliente en cuanto al riesgo cuantitativo, que equivale a 1,00. Esto significa que los indicadores que componen esta calificación, se mantienen en niveles sumamente saludables y lejos de caer en circunstancia de riesgo que pueda comprometer la estabilidad de la Cooperativa.

Calificación de Riesgo

Al mes de diciembre

	Diciembre 2013	Diciembre 2012
Suficiencia Patrimonial	21,15%	21,64%
Capital		
Compromiso Patrimonial	-0,46%	-1,07%
Activos		
Morosidad mayor a 90 días / Cartera Directa	0,72%	0,39%
Pérdida Esperada en Cartera / Cartera Total	1,56%	1,41%
Manejo		
Activo productivo de intermediación / Pasivo con Costo	1,23 v	1,23 v
Gastos de Administración / Utilidad Operacional Bruta	60,91%	61,80%
Evaluación de Rendimientos		
Utilidad o Pérdida Acumulada Trimestral	2,53%	1,67%
Liquidez		
Calce de Plazos a un mes ajustado por Volatilidad	3,10 v	2,98 v
Calce de Plazos a tres meses ajustado por Volatilidad	1,57 v	1,45 v
Sensibilidad a Riesgos de Mercado		
Riesgo por tasas de interés moneda nacional	0,22%	0,17%
Riesgo por tasas de interés moneda extranjera	0,05%	0,19%
Riesgo Cambiario	0,01%	0,00%
CALIFICACIÓN CUANTITATIVA	1,00	1,00
CALIFICACIÓN CUALITATIVA	1,15	1,15
CALIFICACIÓN TOTAL	1,03	1,03

Fuente: Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

Calificación cualitativa

De forma paralela a la calificación cuantitativa, la SUGEF ejecuta una evaluación cualitativa de la gestión de las empresas que supervisa, la cual examina todo lo referente a sistemas de control interno, sistemas de información gerencial, recursos humanos, tecnología de la información y planificación; así como también políticas y procedimientos.

En el año 2013, Coopenae obtuvo una calificación de 1,15 en la evaluación cualitativa, lo cual refleja una recta y sana administración.

Ambas cifras se ponderan para obtener una calificación global. A diciembre de 2013, la calificación global de Coopenae fue de 1,03, que refleja un nivel de operación de riesgo normal, de acuerdo con el modelo de calificación aplicado por la SUGEF.

Ubicación en el Sector Financiero: nuestro modelo de negocio nos consolida como líderes del ámbito cooperativo

Creemos firmemente en el modelo cooperativo, lo cual nos ha conducido a ser líderes y pioneros dentro del sector. Como prueba fehaciente de esto, durante el año 2013 Coopenae mantuvo su posición de liderazgo dentro de las cooperativas de ahorro y crédito supervisadas por la SUGEF, la cual se basó en el tamaño de los activos, cartera de crédito, captaciones, patrimonio y excedentes.

Ranking Sector Cooperativo

Al mes de diciembre 2013

(En millones de colones)

Entidad	Activo		Crédito		Captación		Patrimonio		Excedentes	
Coopenae	513,851	1	334,756	1	292,058	1	93,272	1	7,801	1
Coopeservidores	404,323	2	257,287	2	184,191	3	65,618	3	6,210	3
Coopeande #1	313,060	3	214,370	3	192,265	2	67,026	2	6,796	2
Coopealianza	199,743	4	134,379	4	130,059	4	31,147	4	3,151	4
Coocique	134,649	5	83,480	5	80,224	5	19,914	6	593	9
Coopecaja	79,502	6	67,848	6	12,857	9	24,423	5	2,844	5
Coopemep	52,943	7	44,685	7	15,514	7	18,079	7	1,622	6
Coopebanpo	32,249	8	24,177	8	23,095	6	6,016	11	647	8
Coopeamistad	18,253	9	15,229	9	5,514	15	3,685	15	499	11
Coopeaya	18,188	10	10,747	13	11,237	11	4,457	12	391	12
Coopegrecia	17,924	11	10,868	11	13,195	8	8,736	9	196	15
Coopejudicial	17,246	12	12,582	10	4,696	17	10,222	8	1,480	7
Coopavegra	17,075	13	9,570	14	12,808	10	3,745	14	371	13
Coopefyl	15,313	14	10,858	12	3,329	19	6,124	10	588	10
Credecoop	13,561	15	6,857	15	8,260	13	4,447	13	247	14
Coopemédicos	12,251	16	6,546	16	8,496	12	2,327	18	123	18
Coopesanramón	10,253	17	4,874	18	7,148	14	1,705	21	23	26
Coopesanmarcos	8,196	18	3,147	26	4,371	18	1,695	22	44	25
Coopeacosta	7,994	19	5,943	17	2,873	21	1,266	24	81	19
Coopeco	6,993	20	4,798	20	2,010	24	2,475	16	79	20
Coopocar	6,742	21	4,006	23	5,147	16	1,387	23	8	27
Servicoop	6,535	22	4,497	22	3,068	20	2,258	19	125	16
Coopeesparza	6,442	23	4,501	21	2,378	23	1,126	25	47	24
Coopeuna	6,004	24	4,847	19	1,037	26	2,028	20	123	17
Coopeande #7	5,254	25	3,725	24	592	28	2,392	17	77	21
Coopelecheros	4,914	26	3,618	25	2,397	22	1,045	26	8	27
Coopemapro	3,114	27	2,340	27	1,047	25	1,014	27	69	22
Coopeaserri	2,621	28	1,165	28	727	27	662	28	53	23

Ranking financiero privado: Coopenae crece

En el ranking del sector financiero privado, Coopenae subió hasta el cuarto lugar, lo cual nos permitió ubicarnos solamente por detrás de entidades en las que una parte importante de su Capital Social proviene del exterior. Además, nuestra empresa es la segunda a nivel financiero privado en generación de excedentes.

Finalmente, es digno de destacar que Coopenae es la entidad con capital 100% costarricense más consolidada dentro del sector financiero privado.

Ranking sistema financiero privado

Entidad	Activo		Crédito		Patrimonio		Excedentes	
Bac	1,931,770	1	1,372,549	1	216,692	1	33,633	1
Scotiabank	1,209,671	2	892,268	2	137,015	2	7,586	3
Davivienda	796,371	3	476,300	3	87,052	4	7,084	4
Coopenae	513,851	4	334,756	5	93,272	3	7,801	2
Mutual Alajuela	501,700	5	346,531	4	42,259	8	3,620	9
Citi	484,092	6	253,648	8	69,045	5	5,009	7
Promérica	422,260	7	290,381	6	37,744	9	4,356	8
Coopeservidores	404,323	8	257,287	7	65,618	7	6,210	6
Lafise	355,221	9	222,692	9	24,277	15	1,175	15
Coopeande #1	313,060	10	214,370	10	67,026	6	6,796	5
Mucap	254,951	11	174,567	11	18,865	17	1,897	12
Improsa	251,734	12	163,118	12	25,251	12	1,242	14
BCT	222,048	13	128,852	15	25,768	11	1,668	13
Coopealianza	199,743	14	134,379	14	31,147	10	3,151	10
Banco General	171,367	15	145,037	13	25,138	13	858	18
Cathay	150,355	16	80,582	18	10,908	20	329	21
Coocique	134,649	17	83,480	16	19,914	16	593	20
Bansol	130,403	18	80,735	17	11,930	19	1,041	17
Desyfin	121,627	19	69,299	19	13,268	18	1,154	16
Coopecaja	79,502	20	67,848	20	24,423	14	2,844	11
Cafsa	28,626	21	22,887	21	4,582	21	607	19
Financiera G&T	24,794	22	18,380	22	3,714	22	182	23
Comeca	17,641	23	12,307	23	3,310	23	210	22
Multivalores	4,189	24	3,912	24	2,028	24	1	24

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

Gestión de Riesgo

La Administración Integral de Riesgos es uno de los enfoques estratégicos, basado en los principios de la SUGEF, más importantes para Coopenae. Dentro de sus procesos contempla la identificación, medición, evaluación, monitoreo, control, mitigación y comunicación de riesgos.

Cumplimiento de normativas: compromiso con nuestra gestión

En el tema de riesgo, Coopenae cumple de forma efectiva las siguientes normativas:

- SUGEF 16-09 “Reglamento de Gobierno Corporativo”.
- SUGEF 14-09 “Reglamento sobre la Gestión de la Tecnología de Información”.
- SUGEF 24-00 “Reglamento para juzgar la situación económico-financiera de las entidades supervisadas”.
- SUGEF 3-06 “Reglamento sobre la Suficiencia Patrimonial de Entidades Financieras”.
- Acuerdo SUGEF 02-10 “Reglamento sobre Administración Integral de Riesgo”.
- Acuerdo SUGEF 12-10 “Normativa para el cumplimiento de la Ley 8204”.
- SUGEF 17-13 “Reglamento sobre la Administración del Riesgo de Liquidez”.

Estas normativas brindan lineamientos básicos para una adecuada gestión del riesgo y criterios para la adopción de políticas y procedimientos relacionados con el desarrollo de metodologías para gestionarlo, acordes con la naturaleza, tamaño, perfil de riesgo de las entidades y volumen de sus operaciones.

Administramos el riesgo de manera efectiva

En el año 2011 iniciamos la implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgos de la Cooperativa, y su continuidad hasta 2013 ha sido un éxito. Por eso seguimos trabajando arduamente en la definición y ejecución de una serie de requerimientos normativos y de negocio dentro de nuestro enfoque estratégico.

Garantizamos a nuestros asociados e inversionistas una empresa cooperativa sólida y fuerte.

Para administrar eficientemente los riesgos es importante crear una cultura de riesgos, que busca lograr que cada funcionario administre el riesgo inherente a sus labores diarias de manera efectiva.

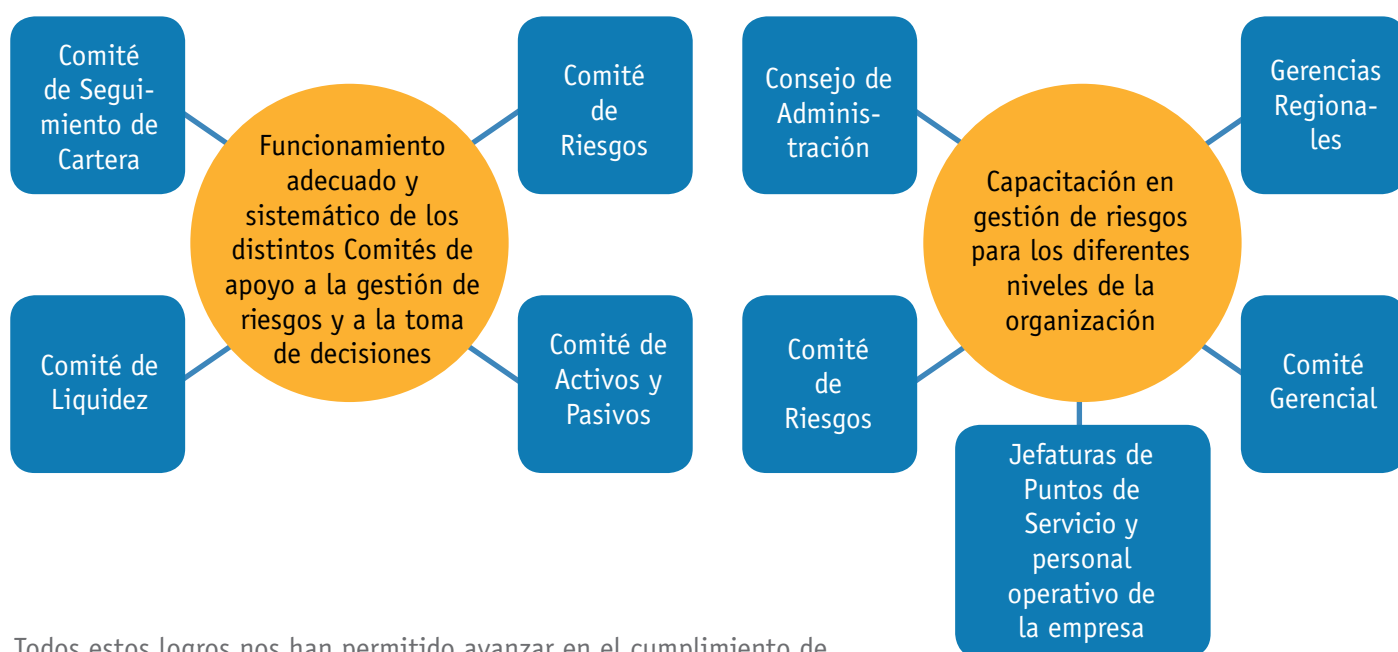
Entre los logros más relevantes se encuentra la consolidación de la estructura integral de administración de riesgos de Coopenae cimentada en las siguientes acciones:

- Consolidación y capacitación técnica del equipo humano que ejecuta la administración del riesgo en la empresa (especialmente personal nuevo, jefaturas, Consejo de Administración y Departamento de Riesgos).
- Implementación del Acuerdo SUGEF 02-10 “Reglamento sobre Administración Integral de Riesgo”.
- Participación activa del Departamento de Riesgo en el proceso de implementación de la normativa SUGEF 14-09 “Reglamento sobre la Gestión de la Tecnología de Información”, en conjunto con la Gerencia de Tecnología de Información, para brindar apoyo en las reuniones de Plan Correctivo y Sitio Alternativo.
- Apoyo en la elaboración y seguimiento de las matrices de riesgo de cada proceso, objetivos de control para la información y tecnologías relacionadas (COBIT), en cumplimiento del P09 Administración del Riesgo.
- Redefinición del perfil de riesgo de Coopenae.
- Revisión, redefinición y creación de nuevas políticas y límites de riesgo.
- Revisión, definición e implementación de las metodologías para todos los riesgos que define la normativa SUGEF 02-10 (financieros, operativos, TIC, legal, reputación, legitimación de capitales, entre otros).
- Automatización de la herramienta llamada “Reporte de Incidentes”, en la cual todos los colaboradores pueden ingresar los casos o incidentes de riesgo operativo, materializados o no. En este caso, se administra y se da seguimiento para lograr una solución permanente de mejora en los procesos. Además, se realizó una campaña de concienciación y capacitación para apoyar el uso de la herramienta de reporte de incidentes.
- Mapeo de los riesgos de los primeros 16 procesos de sucursales, donde se trabajó en conjunto con los dueños de los procesos y se crearon las matrices de riesgo operativo.
- Automatización del cálculo de “Valor en Riesgo” del portafolio de inversiones, para cumplir con la normativa SUGEF 3-06 y SUGEF 24-00.
- Ajuste y aprobación del Reglamento del Comité de Riesgos.
- Actualización del Sistema Estratégico de Administración de Riesgos (S.E.A.R.), una herramienta que le permite a Coopenae analizar desde el punto de vista de riesgos su cartera de crédito, ahorros, aportes y balances financieros.
- Inicio de la implementación de los cambios realizados en las normativas SUGEF 1-05 “Reglamento para clasificación de Deudores”, SUGEF 24-00 “Reglamento para juzgar la situación económico-financiera de las entidades supervisadas”, SUGEF 3-06 “Reglamento sobre la Sufi-

ciencia Patrimonial de Entidades Financieras”, acuerdo SUGEF 02-10 “Reglamento sobre Administración Integral de Riesgo” y SUGEF 17-13 “Reglamento sobre la Administración del Riesgo de Liquidez”.

Otro logro muy importante del periodo 2013 fue el fortalecimiento de la Cultura de Riesgo en la Cooperativa, por medio de:

Fortalecimiento de la cultura de riesgo



Todos estos logros nos han permitido avanzar en el cumplimiento de los objetivos básicos planteados en el Plan Estratégico 2011-2014, respecto a la administración de riesgos:

- Implementar el Modelo de Gestión de Riesgo de la Cooperativa
- Fortalecer la cultura de Administración del Riesgo en todos los niveles de la organización

Calificación de riesgo

Según el modelo de calificación utilizado por la SUGEF, cuyos resultados se encuentran en el apartado de Gestión Financiera, Coopenae obtuvo al cierre del año 2013, la mejor calificación de riesgo cuantitativo, que es de 1,00. Esto denota que todos los indicadores que componen el funcionamiento de la Cooperativa se encuentran en nivel de riesgo normal.

Además, también se realiza una calificación cualitativa que corresponde a la visita que realiza la SUGEF a Coopenae, durante la cual se analizan las áreas de planificación, políticas y procedimientos, administración de

personal, sistemas de control, sistemas de información gerencial y tecnología de información. En esta calificación, para el cierre del año 2013, Coopenae obtuvo un 1,15.

Estas dos calificaciones (cualitativa y cuantitativa) se ponderan y dan como resultado una calificación de riesgo global, que al 31 de diciembre de 2013 para Coopenae fue de 1,03, denominada como de “Riesgo Normal”.

Calificación de Riesgo Camels

Al mes de diciembre 2013

	Riesgo Normal	Diciembre 2013
Suficiencia patrimonial	<= 10,00%	20,49%
Capital		
Compromiso Patrimonial	<= 0,00%	-0,46%
Activos		
Morosidad mayor a 90 días / Cartera directa	<= 3,00%	0,72%
Pérdida esperada en cartera / Cartera total	<= 1,70%	1,55%
Manejo		
Activo productivo de intermediación / Pasivo con costo	>= 0,95 v	1,23 v
Gastos de administración / Utilidad operacional Bruta	<= 91,00%	60,91%
Evaluación de Rendimientos		
Utilidad o pérdida Acumulada Trimestral	>= 0%	2,53%
Liquidez		
Calce de plazos a un mes ajustado por volatilidad	>= 1 vez	3,10 v
Calce de plazos a tres meses ajustado por volatilidad	>= 0,85 veces	1,57 v
Sensibilidad a Riesgos de Mercado		
Riesgo por tasas de interés moneda nacional	<= 5,00%	0,22%
Riesgo por tasas de interés moneda extranjera	<= 5,00%	0,05%
Riesgo cambiario	<= 5,00%	0,01%
CALIFICACIÓN CUANTITATIVA		1,00
CALIFICACIÓN CUALITATIVA		1,15
CALIFICACIÓN TOTAL		1,03

Autoevaluación: seguridad en indicadores de riesgo financiero

Pensando en el bienestar de todas las personas asociadas, nos hemos comprometido con mantener indicadores sanos de morosidad, garantizar la liquidez de la Cooperativa para enfrentar nuestras obligaciones y tener una operación rentable.

Para hacer tangible este compromiso, hemos definido límites de autorregulación más estrictos que los que dicta la normativa de la SUGEF, con el fin de minimizar el riesgo y asegurarnos que nuestros indicadores financieros sean estables y confiables a lo largo del año.

La autorregulación de indicadores que nos hemos planteado es la siguiente:

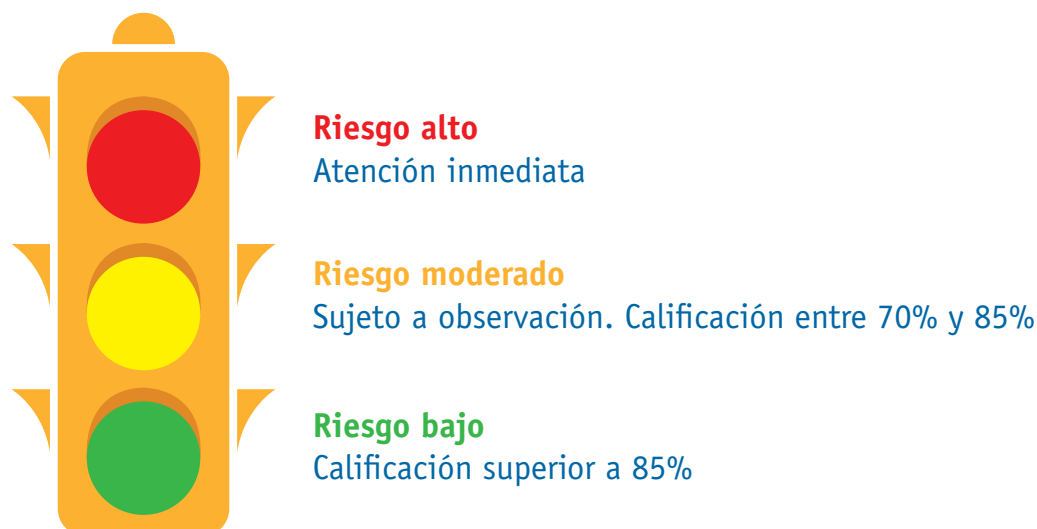
Indicador	SUGEF	Coopenae
Suficiencia Patrimonial	Mínimo 10%	Mínimo 17%
Reserva Liquidez	Mínimo 15%	Mínimo 25%
Morosidad	Máximo 3%	Máximo 0,80%
Calificación de Riesgo Global	Entre 1 y 1,75	Siempre 1

Adicionalmente, en el año 2013 revisamos y ajustamos el modelo de Perfil de Riesgo de Coopenae y continuamos con su aplicación en forma periódica. Los resultados de la aplicación de dicho modelo, aunados a los resultados de los indicadores internos, nos permiten monitorear permanentemente los riesgos más notables, y de forma paralela, desarrollar acciones para mantenerlos dentro de los niveles establecidos como normales.

El perfil de Riesgo de Coopenae permite estimar la exposición global de riesgo y sus diferentes niveles. Este perfil está compuesto por un panel de 20 indicadores a los que la Gerencia General y el Comité de Riesgos brindan seguimiento en forma periódica.

Estos indicadores permiten monitorear y controlar los riesgos, de manera que se pueda garantizar que se ubiquen dentro de los límites establecidos y aprobados por el Consejo de Administración.

El modelo aplica tres niveles de riesgo:



Este esquema facilita el monitoreo del riesgo global tomado por la Cooperativa; identifica deterioros y tendencias y establece planes de acción y estrategias de tratamiento del riesgo, con el fin de administrarlo adecuadamente.

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 productos y proyectos que emprende Coopenae.

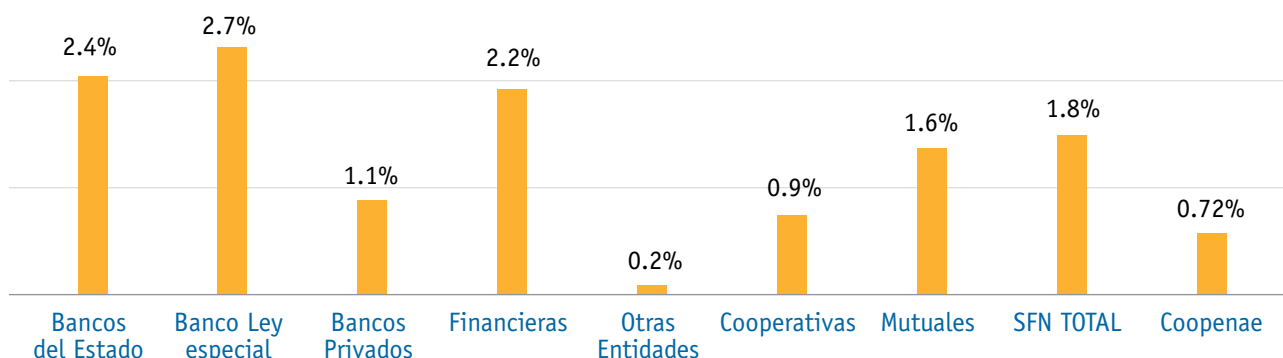
Morosidad: indicador inferior al promedio del SFN

Comparativo del Sistema Financiero

Indicador de Mora mayor a 90 días

Datos promedio al 31 de diciembre 2013

Cartera con atraso >90d. / Cartera directa



A pesar de que tenemos un indicador de morosidad inferior al promedio del Sistema Financiero Nacional, que nos permite tener gran tranquilidad, nuestra gestión siempre está orientada a mantener este indicador en los niveles mínimos, para asegurar alta calidad en la cartera de crédito.

Para esto hemos implementado medidas como las siguientes:

- Gestión de cobro oportuna, que brinda diferentes opciones para normalizar la situación de mora de los asociados que presentan problemas en el pago de sus cuotas de crédito. Algunas de las opciones son: arreglos de pago, compromisos de pago, readecuaciones de sus deudas, entre otras.
- Centralización del cobro de las sucursales de la Cooperativa.
- Definición y ejecución de una estrategia particular en la gestión de recuperación de créditos cuyo pago se realiza por ventanilla.
- Gestión de cobro judicial a nivel interno de créditos cuyos montos son iguales o menores a \$65 millones.
- Creación de una instancia de seguimiento y control de la calidad de las colocaciones en los diferentes programas.

Seguridad de la información

Para resguardar y tener un manejo responsable de la información, a inicios del año 2012 comenzamos con el diseño de las políticas de seguridad y privacidad de la información.

Durante el año 2013, se formalizó la estructura en este tema, a partir del desarrollo y aprobación del Plan Estratégico y del Manual de Políticas y Procedimientos de Seguridad y Privacidad de la Información.

Asimismo, se inició la implementación de ambos instrumentos con acciones puntuales, como las siguientes:

- Capacitación y concienciación en el tema de seguridad y privacidad de la información, a los diferentes niveles organizacionales.
- Coordinación del proceso de clasificación de la información, y desarrollo del módulo en la plataforma informática de la Cooperativa, para la administración adecuada de esta plataforma.
- Coordinación del proceso de definición e implementación de perfiles de acceso para los usuarios del sistema informático.
- Diseño de autoevaluación de seguridad de la información, riesgo de seguridad y continuidad de negocios para las áreas organizacionales (departamentos y sucursales).

- Implementación del proceso de atención a incidentes de seguridad de la información y continuidad de negocios (sistema de información, capacitación, concienciación, base de datos y catálogo de incidentes).
- Diseño de procedimientos de evaluación y administración de riesgos de proceso, proveedores y proyectos institucionales.
- Informe de seguimiento a la normativa SUGEF 14-09 (evaluación de los 17 procesos iniciales según el Modelo COBIT®).
- Cumplimiento de las recomendaciones de la Auditoría Externa KPMG, respecto de la normativa 14-09.
- Implementación de la herramienta de software para la clasificación de la información de la plataforma informática que utiliza Coopenae.

Desarrollo Humano

*Nuestro talento
al servicio de los
asociados.*

En Coopenae tenemos muy claro que el principal recurso que posee nuestra empresa, además de los asociados por supuesto, son los colaboradores, cuyo talento ha contribuido al crecimiento de la Cooperativa durante sus 48 años de existencia.

Por ello, procurar el crecimiento profesional y personal de nuestros colaboradores es uno de los objetivos de la Gerencia de Desarrollo Humano.

Desde esta perspectiva, durante el año 2013 dimos continuidad a diferentes proyectos, los cuales citamos a continuación:

Coaching con jefaturas

Con el fin de desarrollar y formar nuevos líderes dentro de la organización, tanto a mediano como a largo plazo, hemos ejecutado estrategias de coaching, que es un método que consiste en acompañar, instruir y entrenar a una persona, con el fin de conseguir alguna meta, o de desarrollar las competencias deseadas para el puesto en cuestión, principalmente los que son a nivel de jefaturas. Este proceso es liderado por tres compañeros de la Gerencia de Desarrollo Humano, quienes obtuvieron una certificación global en el Instituto Internacional de Coaching.

Programa de “Segundos a bordo”

Mediante el Programa de “Segundos a bordo” tratamos de fortalecer las características de liderazgo de los compañeros que se desempeñan en esta función, tanto en sucursales como en las diferentes áreas y departamentos. Esta medida es fundamental para garantizar la continuidad del negocio. Como resultado de esta gestión, se promovieron tres compañeros para diferentes puestos de jefatura dentro de la organización.

Teletrabajo

Iniciamos un plan piloto para realizar teletrabajo, el cual ha arrojado muy buenos resultados. Para implementar este plan, elegimos a los colaboradores, analizamos su perfil y aspectos legales y coordinamos con la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones para proveer los instrumentos requeridos con el fin de poder desarrollar este programa de manera exitosa.

El año pasado este plan solamente se llevó a cabo en Oficinas Centrales, sin embargo, para el año 2014, se espera extenderlo a las sucursales de Coopenae.

Revisión integral de puestos

Efectuamos una clasificación estructural de puestos dentro de la Cooperativa, e incorporamos elementos de riesgo de cada uno para evitar cualquier inconveniente dentro del funcionamiento normal de Coopenae.

Refuerzo de la cultura de efectividad y ejecución

Realizamos trabajos especiales con las más de 50 unidades (sucursales y departamentos) de la Cooperativa. El objetivo de estas intervenciones fue reafirmar la puesta en práctica de los valores organizacionales, el trabajo en equipo, la comunicación interna y externa, las relaciones interpersonales y el servicio al asociado, todo esto amparado en la misión y visión de nuestra empresa.

Modernización del sistema informático de Desarrollo Humano

Efectuamos una importante actualización y perfeccionamiento del sistema de trámites de Desarrollo Humano, para mejorar el servicio que brindamos a nuestro cliente interno (todos los colaboradores de Coopenae). Con esto se buscaba que estos trámites no los desenfocaran de sus funciones y que la información llegara a las jefaturas en el menor tiempo posible.

Reinducción con todo el personal

En febrero realizamos una sesión de trabajo especial con los aproximadamente 500 colaboradores de la Cooperativa, en la cual se reforzaron los valores, la identidad, la misión y el compromiso de servicio que ha caracterizado a Coopenae. Para alcanzar este objetivo se llevaron a cabo actividades como charlas magistrales por parte de las principales autoridades de la organización y dinámicas grupales.

Mesa de visado

Para mejorar los tiempos de respuesta al asociado en cuanto a sus trámites y requerimientos crediticios, se implementó una “Mesa de Visado”, que tiene como objetivo desahogar la carga de trabajo en este tema, y por consiguiente, agilizar la atención de otros trámites en los diferentes puntos de servicio.

La labor de Desarrollo Humano fue la de definir los perfiles de los compañeros que serían seleccionados para ejecutar esta función, y a su vez, minimizar el efecto que este cambio produjera a nivel de las sucursales en cuanto al ambiente laboral, y así disminuir los posibles focos de resistencia que pudieran presentarse.

Tecnología de la Información y Comunicaciones

Durante el año 2013, la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones (T.I.C.), continuó con su labor de mejoramiento y profundización de los diferentes procesos tecnológicos que atañen al funcionamiento de la Cooperativa.

La utilización efectiva de recursos, y una continua modernización, han sido nuestra punta de lanza para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos; en este caso, la tecnología es aprovechada de la mejor manera posible para brindar un impulso adicional a las labores que desarrollan cada una de las diferentes áreas y departamentos de Coopenae.

En el periodo anterior, se atendieron todas las observaciones que a nivel informático realizaron tanto la Auditoría Interna como la Auditoría Externa de Coopenae, así como las solicitudes hechas por entidades relacionadas con el negocio. Los principales logros se mencionan a continuación:

Sistemas de Información

Conclusión en la migración del Core: se inició un proceso para optimizar este sistema en las áreas de Contabilidad, Cumplimiento y Crédito, entre otras. De esta forma, se logró que Coopenae se preparara para enfrentar adecuadamente las tendencias tecnológicas, al contar con herramientas que permiten una mayor flexibilidad para el desarrollo de todas aquellas aplicaciones que requieren, tanto la Cooperativa como sus socios de negocio para atender de manera correcta los requerimientos que se presentan diariamente.

Base de datos

La base de datos mostró una total disponibilidad durante todo el periodo, al igual que en el sitio alterno de la Cooperativa. Esto permitió mantener una óptima permanencia de la información (24x7x365) y por consiguiente de los servicios que brinda Coopenae a sus asociados.

Trabajamos diariamente en el mejoramiento de los recursos tecnológicos para el beneficio de nuestros asociados y colaboradores.

Seguridad Informática

La seguridad informática es uno de los aspectos más importantes en una entidad financiera, pues se trata de proteger nuestra información ante posibles ataques cibernéticos. Para garantizar la seguridad y el resguardo de los datos de nuestros asociados ejecutamos las siguientes acciones:

- Garantía al contar con una red sin virus: podemos garantizarles a las personas asociadas que la red informática y el sitio web de Coopenae se encuentran libres de virus que puedan afectar el funcionamiento normal de las tareas diarias, o propiciar ataques de piratas tecnológicos.
- Fortalecimiento en seguridad y servicios de Internet, tanto de Coopenae como de Coopenae Seguros y de los equipos de Internae, a partir del mejoramiento en la infraestructura de seguridad informática.
- Aplicación de medidas de seguridad en dispositivos portátiles, como llaves maya, tabletas electrónicas y computadoras personales, tanto para los colaboradores de Coopenae como para el personal de Fuerza de Ventas.

Buscamos impactar positivamente en nuestro entorno, con ideas frescas y vanguardistas.

Soporte Técnico

Desde el área de soporte, velamos por el funcionamiento adecuado de todas las unidades de la empresa, partiendo de la implementación de acciones como las siguientes:

- Ejecución de conexiones con sistemas de proveedores externos, tales como Micropagos, Movistar, Beto le presta y Claro; así como con gestión de cobro externo.
- Migración de toda la plataforma de servidores de Windows 2003 a Windows Server 2008R2.
- Apoyo al Departamento de Mercadeo en el desarrollo de la nueva red interna de comunicación institucional.
- Reducción importante en los tiempos de atención de incidentes y en la optimización de procesos, para disminuir de forma destacada, las listas de espera de incidentes por atender.

Gestión Estratégica

La gestión estratégica de Coopenae se ha caracterizado por la constante innovación, y porque cada decisión vaya de la mano con el enfoque estratégico de la Cooperativa.

Esto hace que cada vez que emprendemos un nuevo proyecto, lo hagamos con el fin de deleitar a nuestros asociados de una forma integral, poniendo a su disposición productos financieros sumamente competitivos y servicios complementarios que se ajusten a las diferentes necesidades.

Cumplir nuestra misión es más sencillo si tenemos la estrategia clara y sabemos qué hacer para llegar a buen puerto.

Control normativo garantiza el buen funcionamiento de la Cooperativa

El Departamento de Gestión Estratégica tiene a cargo el control de los manuales de políticas, procedimientos y reglamentos; además de otras actividades que garantizan que las observaciones que realizan las entidades internas y externas de control sean ejecutadas.

Nuestra labor es de suma importancia dentro del funcionamiento de la Cooperativa, pues tenemos el deber de dar continuidad a la implementación de la normativa que dicta SUGEF y a las exigencias presentadas por esta entidad en cuanto a control.

Coopenae Virtual: un servicio tecnológico seguro y a su alcance

En Coopenae buscamos el mejoramiento continuo en todos nuestros procesos y servicios, por esta razón, en el año 2013 realizamos algunas variantes a nuestra plataforma transaccional, que facilitaron a más usuarios ejecutar transacciones en línea, y que a la vez, tuvieron más oportunidades de acceder a diversos servicios financieros.

Sumado a esto, resalta el hecho de que Coopenae se constituyó, una vez más, en la entidad participante en el SINPE que ordenó la mayor cantidad de transacciones de débito directo en tiempo real, comparado con los bancos estatales, y la tercera empresa financiera a nivel general en ese mismo rubro.

Las transacciones en línea son cada vez más utilizadas por parte de nuestros usuarios, quienes encuentran en estas una alternativa confiable, respaldada por una gestión responsable de seguridad informática.

En 10 años de vigencia de la herramienta Coopenae Virtual, no se ha reportado ninguna situación que denote algún fraude o robo informático contra un usuario, lo cual es prueba fehaciente e irrefutable de que el dinero e información de nuestros asociados está en buenas manos.

Deseamos tener una mayor cercanía con el asociado, simplificar procesos y agilizar trámites dentro de un esquema de fomento del movimiento cooperativo, entendiendo este como un modelo de negocios exitoso.

Consulta de movimientos de la tarjeta de crédito: mayor oferta de servicios de calidad

Para ofrecer un servicio integral a nuestros asociados, cada día buscamos brindar la posibilidad de efectuar más transacciones en línea.

Así las cosas, durante 2013 incorporamos la opción de que los asociados pudieran visualizar los movimientos de las compras con su tarjeta de crédito, para un mayor control. Además, para lograr una ejecución de transacciones más eficaz y sencilla, nuestra página web ofrece a cada usuario, la posibilidad de configurar y personalizar su propia página transaccional.

Nueva versión de iNae: la aplicación para dispositivos tecnológicos móviles

Para ir a la vanguardia en tecnología, debemos monitorear constantemente el entorno y realizar ajustes que nos permitan brindar más y mejores opciones a las personas asociadas. Por esta razón, durante el año 2013 remozamos la aplicación iNae y lanzamos al mercado una nueva versión que incluye más servicios, tales como:

- Recarga celular Kolbi y Movistar
- Posibilidad de confeccionar Certificados de Depósito a Plazo y créditos en línea
- Lista de convenios de descuento con empresas para beneficio de nuestros asociados

Para el año 2014, proyectamos lanzar una nueva versión de iNae que contemple mayores servicios, adecuados a los avances tecnológicos.

Departamento de Cumplimiento

Capacitaciones Ley 8204

Según lo estipula la normativa emitida por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), todos los colaboradores de Coopenae, así como los Cuerpos Directivos y personal de Fuerza de Ventas, recibieron la capacitación anual respecto de la Ley 8204 (Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimación de capitales, actividades conexas y financiamiento del terrorismo), sus alcances y las sanciones que conlleva, tanto para la entidad financiera como para el funcionario, el incumplimiento de esta Ley.

Todo el personal fue debidamente evaluado en el tema para cumplir con el objetivo de medir el grado de comprensión del material expuesto.

Cumplimiento de normativa "Conozca a su cliente"

Durante el año 2013, continuamos con nuestro trabajo de actualización de datos, enfocándonos especialmente en aquellas personas que presentan la condición de PEPs (Personas Políticamente Expuestas) y en asociados que manejan fondos de terceros.

Monitoreo de transacciones

Para minimizar el riesgo de blanqueo y legitimación de capitales, se realizó una fiscalización exhaustiva y permanente a las transacciones efectuadas, a través de los diferentes medios que posee la Cooperativa (puntos de servicio y canales virtuales).

Nuestro objetivo es cumplir con los valores cooperativos, especialmente el de transparencia en la gestión y que nuestros asociados se informen adecuadamente de las regulaciones de SUGEF.

Los funcionarios del Área de Cumplimiento se mantienen actualizados en prevención de la legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo para poder impartir las capacitaciones.

Coopenae Seguros

El desempeño y los resultados obtenidos por Coopenae Sociedad Agencia de Seguros durante el año 2013 fueron excepcionales. Mientras las primas directas del país apenas lograron un crecimiento del 7,24% y el Producto Interno Bruto (PIB) creció a una tasa de 3% anual, Coopenae Seguros logró incrementar la venta de seguros en un 38% respecto del año 2012.

En un año las ventas de seguros crecieron un 38%.

Entorno costarricense

La pérdida de dinamismo del Sector Seguros evidenció una caída en el indicador macroeconómico que vincula el monto de primas de seguros que se comercializan en un país con relación al PIB. Esta razón pasó de 1,97 a 1,94, lo cual significa que de cada colón que conforma el Producto Interno Bruto del país, el Sector Seguros contribuyó en menor medida con la producción interna de Costa Rica.

Es importante mencionar que, con motivo de la apertura del mercado de seguros, en Costa Rica actualmente operan 12 compañías aseguradoras que poseen ventanillas propias de venta, y 1.250 agentes de seguros organizados con Corredurías y Sociedades Agencias. Precisamente, ese mercado se caracteriza por un elevado nivel de competitividad, en el cual se encuentra Coopenae Seguros.

El resultado y los logros obtenidos en el año 2013 nos hacen sentir muy orgullosos del modelo de negocios que hemos implementado.

Coopenae Seguros

Nuestras ventas crecieron un 38% en un año.

Somos la tercera empresa financiera de seguros más rentable del INS.

Somos una empresa con calificación AA del INS.

Estamos entre los 10 intermediarios de seguros más grandes del país.

Contamos con una de las mejores plataformas tecnológicas de Costa Rica.

Los resultados del periodo confirman nuestra solidez.

En los siguientes apartados, mostramos con mayor detalle esto que hemos indicado.

Nuestros resultados demuestran la solidez y rentabilidad de Coopenae Seguros

Metas de Ventas:

Para el año 2013, el Instituto Nacional de Seguros (INS) estableció a la Sociedad Agencia, una meta de ventas de ₡6.950 millones; sin embargo, en Coopenae Seguros, de común acuerdo con la Gerencia y la Junta Directiva, nos planteamos la meta de llegar a ₡8.750 millones, es decir, un 25,89% adicional a lo establecido por el INS.

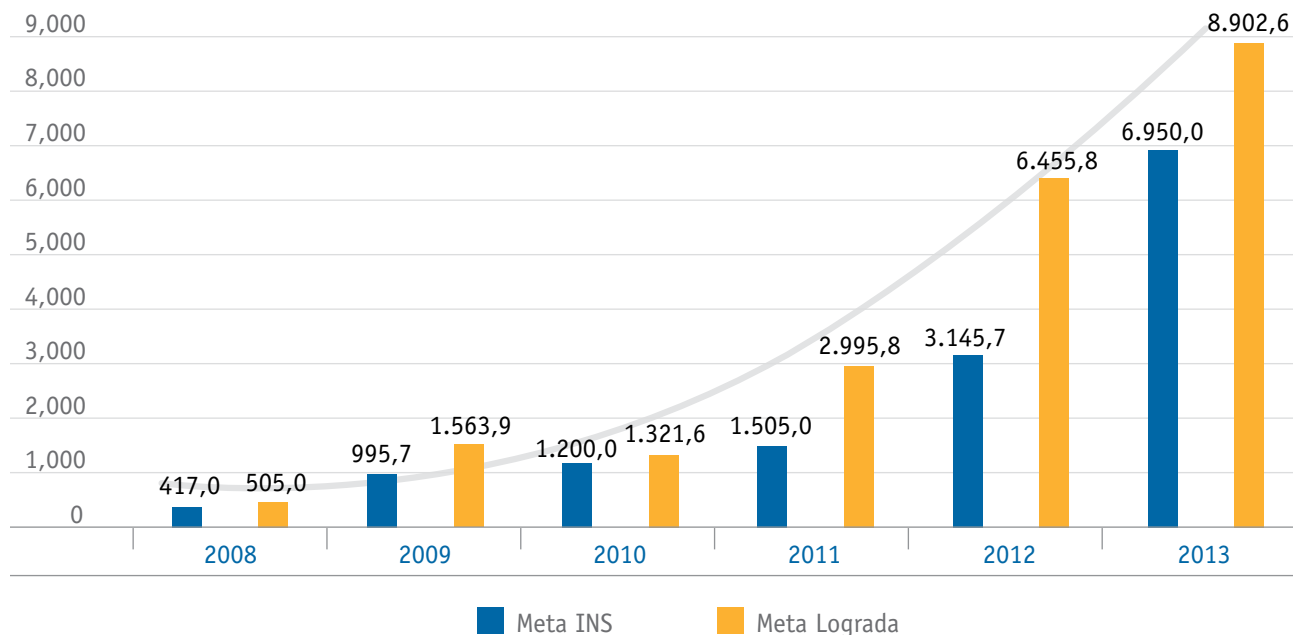
El siguiente gráfico muestra la tendencia de ventas que a través de los años ha registrado nuestra Sociedad Agencia de Seguros.

Coopenae Sociedad Agencia de Seguros S.A.

Evolución de Metas de Venta

Años 2008 a 2013

(En millones de colones corrientes)



Al finalizar el año nuestras ventas alcanzaron los ₡8.952,6 millones, lo que nos permitió superar en un 2,31% la meta que nos pusimos en Coopenae, y en un 29% la meta de ventas establecida por el INS.

La colocación de pólizas nos ha permitido posicionarnos en el tercer lugar del ranking de sociedades agencias intermediarias de seguros del INS; un dato importante si se toma en cuenta que la empresa líder en este sector cuenta con más de 100 agentes de seguros y más de 25 años de tener presencia en el mercado; mientras que Coopenae Seguros posee solo ocho agentes de seguros y tan solo cuatro años y medio como Sociedad Agencia, lo cual demuestra la alta eficiencia en nuestra gestión operativa y en el cumplimiento de nuestras metas.

También es importante mencionar que Coopenae Seguros fue catalogada por el INS como una empresa AA; lo que nos permitió igualar la calificación otorgada a una Sociedad Agencia que es respaldada por uno de los bancos públicos más grandes del país.

Esta calificación es muy significativa y para obtenerla nuestra estructura de ventas, organización administrativa y plataforma tecnológica fueron las claves del éxito.

Resultados financieros:

Al mes de diciembre de 2013, Coopenae Seguros registró:

- **Activos:** ₡786,3 millones
- **Pasivos:** ₡181,9 millones
- **Patrimonio:** ₡604,4 millones

El gráfico adjunto, muestra la tendencia con que ha evolucionado la estructura patrimonial de Coopenae Seguros.

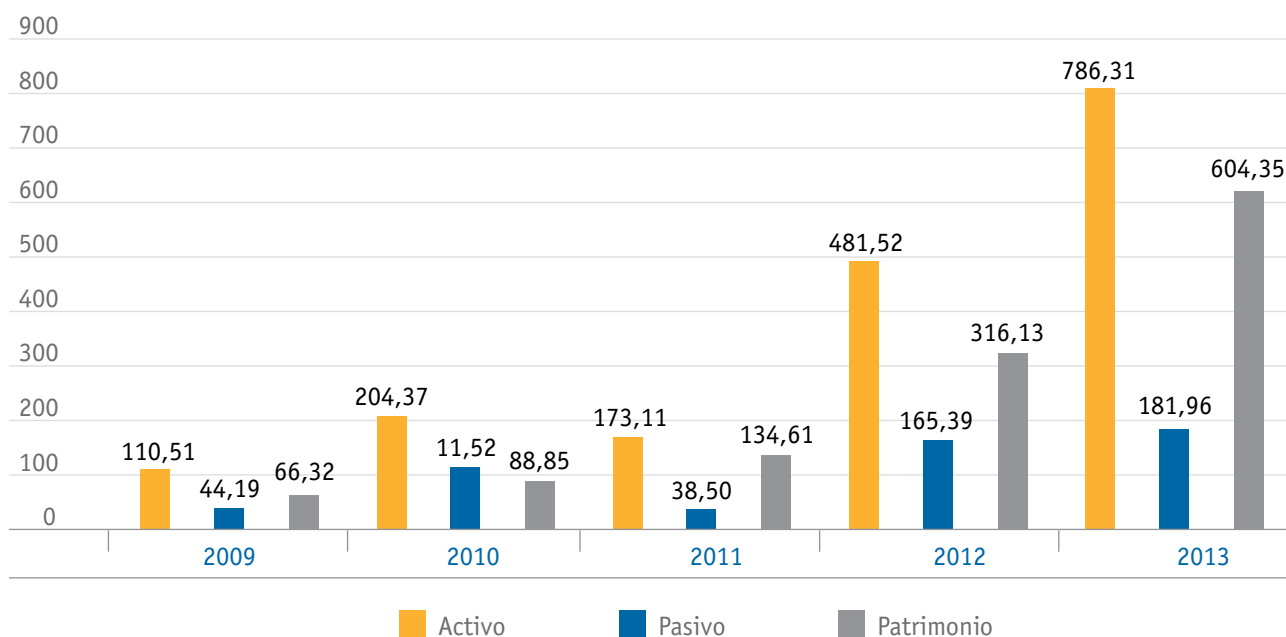
Coopenae Sociedad Agencia de Seguros

Balance Situación Comparativos

Diciembre de 2009 a 2013

En millones de colones

Coopenae Seguros se creó con un capital semilla de \$100 mil y en cuatro años y medio este patrimonio creció un 91%.



Como puede observarse, nuestra Sociedad Agencia de Seguros ha logrado consolidarse financieramente en un breve periodo, y se muestra ante el mercado de seguros, no solo como una empresa muy sólida, sino también muy rentable.

En cuanto a los estados de resultados, Coopenae Seguros:

Registró ingresos por comisiones: **¢1.114,9 millones**, cifra que representa un

58,3%

de incremento respecto de los ingresos percibidos a diciembre de 2012.

La rentabilidad sobre ventas fue del

37%

Los ingresos reales del periodo representan un

5,24%

en excedente de la meta presupuestada en este rubro para el año 2013.

La utilidad bruta alcanzó la suma de ¢411,8 millones; un

59%

más que el año 2012.

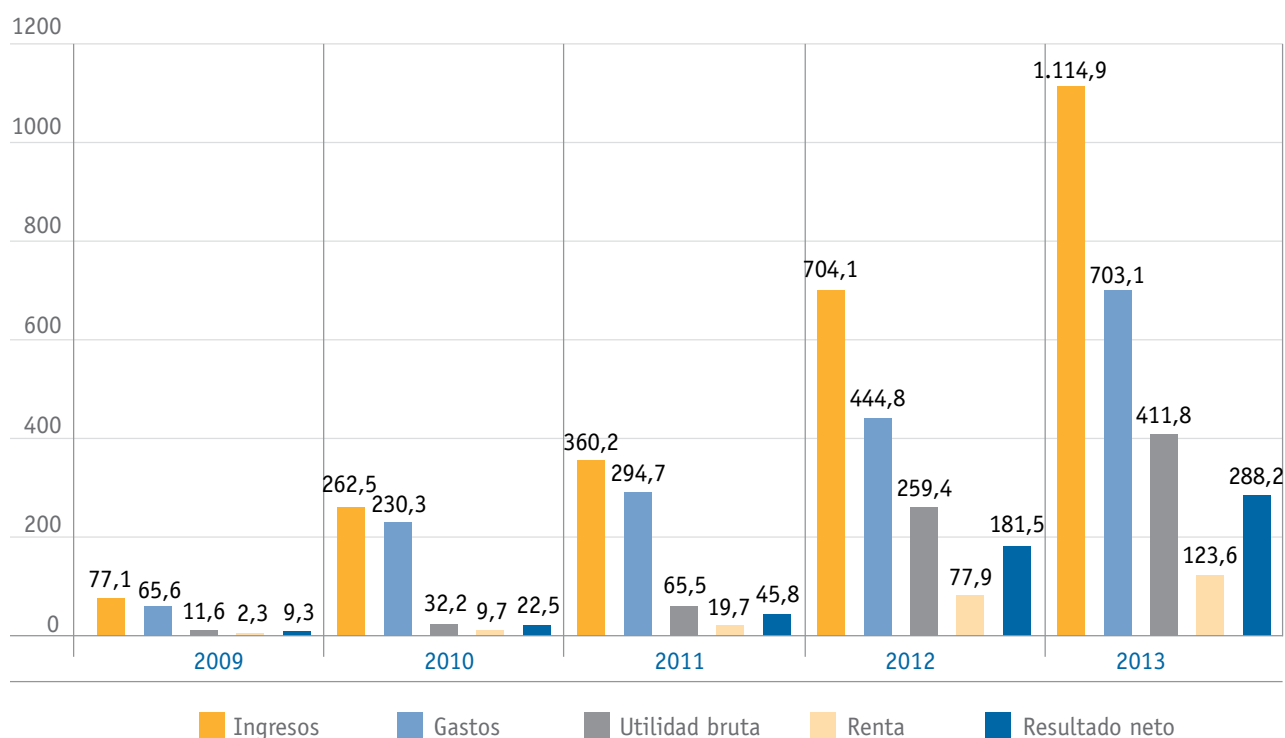
El gráfico adjunto muestra la tendencia y evolución que han registrado los estados de resultados a través del tiempo de constitución de nuestra empresa.

Coopenae Sociedad Agencia de Seguros

Estado de resultados Comparativo

Diciembre de 2009 a 2013

En millones de colones



Software de Seguros nos permite ser más competitivos

Con el fin de satisfacer las necesidades de información y fortalecer nuestra cultura de servicio al cliente, Coopenae Seguros realizó una importante inversión en el desarrollo de su propio software de administración de seguros, el cual, además de ser catalogado como uno de los mejores del mercado, también nos ha permitido contar con una ventaja competitiva y comparativa respecto a nuestros competidores.

El esfuerzo realizado por nuestros colaboradores en los procesos de definición de requerimientos, revisión y aprobación de procesos, pruebas del sistema; y transmisión del conocimiento a la empresa desarrolladora del software dieron como resultado un rotundo éxito en la implementación del sistema.

El módulo denominado “Maletín del Vendedor” está listo para entrar en producción, al igual que el Módulo de la Consulta Web. Para este último, se solicitó una mejora que permitirá a los clientes corporativos, entre otras opciones, ingresar la información de los seguros colectivos que poseen, y verificar el estado de cada caso en materia de disputabilidad, además de imprimir certificados de seguro para las personas amparadas en dichas pólizas.

Ambas funcionalidades se implementarán en 2014, año en el cual también se iniciará la etapa de mantenimiento del software que se aprovechará para potencializar otras funcionalidades del sistema.

Sin duda, el nuevo sistema abre las puertas para hacer tangible nuestra propuesta de servicio al permitir el acceso vía web para consultas, realizar transacciones y tener una mejor comunicación con nuestros clientes. A la fecha, se están desarrollando herramientas de análisis actuarial para soportar en mejor forma la toma de decisiones y con ello ofrecerle un mayor valor agregado a estos.

Auditoría Interna y fiscalización de operaciones como medios de control

En el periodo 2013, como contractualmente corresponde, el INS realizó el proceso de fiscalización de operaciones de Coopenae Seguros, con el fin de estudiar la atención que se brinda al cumplimiento de la Ley 8204. Con gran complacencia podemos decir que los resultados de esta evaluación fueron muy satisfactorios.

Adicionalmente, durante este periodo la Auditoría Interna realizó 36 intervenciones en materia de control interno de operaciones que tuvieron resultados positivos, y además, se detallan aspectos que pueden ser mejorados.

Los informes de estos estudios han sido analizados con la Gerencia y presentados al Comité de Auditoría Corporativo y la Junta Directiva. Las recomendaciones que se derivan de esos informes, se han estado atendiendo oportunamente.

Agradecimiento

Concluimos este periodo con la tranquilidad y satisfacción de haber realizado correctamente nuestro trabajo, el cual permitió consolidar a Coopenae como una empresa innovadora y que se exige cada día un mejor desempeño en búsqueda de su perfeccionamiento.

Miramos hacia el porvenir con mucho entusiasmo ante los nuevos desafíos y oportunidades; con la convicción plena de que esta gran Cooperativa puede ser una empresa aún más ejemplar en el panorama de la realidad costarricense y global.

Queremos agradecer a todos nuestros asociados por su confianza, sin la cual nuestra labor no tendría razón de ser. Asimismo, a los colaboradores, quienes ponen su talento y empeño al servicio de Coopenae, para ofrecer un servicio integral a las personas afiliadas.

Elevamos una oración al Sumo Hacedor, para que bendiga los resultados del presente año y nos siga guiando de cara a los próximos periodos.

Consejo de Administración



De izquierda a derecha

Luisa María Chinchilla Vargas

Directora

Mario Coronado Barboza

Director

María Rosa Barquero Rodríguez

Directora

Sergio Astorga Espinoza

Director

Juanita Ibáñez Blandón

Directora

Manuel Enrique Salas Zárate

Director

Grace Badilla López

Presidenta

Comité Gerencial



De izquierda a derecha

Claudio Bolaños Soto

Gerente de Desarrollo Humano

Milton Morales Sancho

Gerente TIC

José Eduardo Alvarado Campos

Gerente General

Seidy Hidalgo Valverde

Gerente de Riesgo

Adrián Álvarez García

Subgerente General

Johnny Gutiérrez Soto

Gerente Financiero

Carlos Ramírez Zamora

Gerente Comercial



José Eduardo Alvarado Campos

Gerente General



Doña Patricia se asoció a Coopenae el 29 de enero de 1998. Es educadora pensionada y proviene de una familia que se dedica a la enseñanza, pues siete de sus diez hermanos son docentes. Es una mujer llena de gran sabiduría y paciencia, lo cual le permitió, durante muchos años, enseñar a niños de primer grado. Opina que "los educadores deben tener mucha ética, ya que si pierden un niño lo hacen para toda la vida". Esta madre de tres hijos y abuela de tres nietos vive en Desamparados. ¡Doña Patricia cree en Coopenae!

Patricia Durán Páez

Auditoría Interna y Externa

Auditoría Interna

La Auditoría Interna es un órgano de control que tiene la función de revisar y analizar en forma independiente y objetiva la ejecución de las operaciones de Coopenae. Esto les brinda, tanto al Consejo de Administración como a la Alta Gerencia, las herramientas para contar con un enfoque sistemático de evaluación y mejora de la eficacia y eficiencia de los sistemas de administración de riesgos, control y procesos de gobierno.

Como parte de nuestras labores, en el periodo 2013 desarrollamos primordialmente las siguientes actividades:

Control

Brindamos asistencia a la Organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de estos, lo cual promueve la mejora continua en la Cooperativa. Dicha labor se realiza con el fin de evaluar si el sistema de control interno funciona en forma apropiada, para lo cual la Auditoría Interna determina si existen oportunidades de mejora en este sentido.

Asimismo, se ejecutaron 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.

El trabajo realizado por la Auditoría Interna le provee al Consejo de Administración y a la Alta Gerencia una opinión independiente, objetiva y profesional respecto a la gestión de la Cooperativa.

Riesgos

Durante el año 2013, la Auditoría Interna efectuó evaluaciones de los principales procesos de la Cooperativa, con el fin de contribuir con la identificación y revisión de las exposiciones a los diferentes riesgos, pues de este modo, se facilita la mejora del sistema de administración integral de riesgos de Coopenae.

Gobierno

En este mismo periodo, la Auditoría Interna evaluó y planteó recomendaciones que consideró apropiadas para mejorar el proceso de gobierno, a fin de asegurar la gestión y responsabilidad eficaces en el desempeño de la Organización, así como evaluar el cumplimiento del marco legal y normativo vigente y aplicable a la Cooperativa.

Es importante destacar que ninguna de las condiciones señaladas en estos informes representó debilidades significativas, pues el objetivo de la Auditoría Interna fue únicamente señalar medidas sanas para fortalecer la gestión de la Administración de Coopenae.

Auditoría Externa

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

Los Estados Financieros con corte al 31 de diciembre del año 2013 se presentan a continuación.

La principal responsabilidad de la Auditoría Externa radica en brindar una opinión independiente acerca de la razonabilidad de los Estados Financieros de la Cooperativa.



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

Teléfono (506) 2201-4100
Fax (506) 2201-4131
Internet www.kpmg.co.cr

Informe de los Auditores Independientes

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

Hemos efectuado la auditoría de los estados financieros sin consolidar que se acompañan de Cooperativa Nacional de Educadores, R.L., (la Cooperativa), los cuales comprenden el balance general sin consolidar al 31 de diciembre de 2013, los estados sin consolidar de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y las notas, las cuales conforman un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa. Los estados financieros sin consolidar han sido preparados por la Administración con base en las disposiciones de carácter contable emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) relacionadas con la información financiera.

Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros

La Administración es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros sin consolidar, 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 y por el control interno que considere necesario para la preparación de estados financieros que estén libres de errores significativos, debido ya sea a fraude o error.

Responsabilidad del Auditor

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

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

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

KPMG

-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 2013, 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.

19 de febrero de 2014

San José, Costa Rica
Federico Garofa G.
Miembro No. 5353
Póliza No. 0116 FIG 7
Vence el 30/09/2014

KPMG



Timbre de ₡1.000 de Ley No. 6663
adherido y cancelado en el original

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L
BALANCE GENERAL SIN CONSOLIDAR

Al 31 de diciembre de 2013

(Con cifras correspondientes de 2012)

(En colones sin céntimos)

	Notas	2013	2012
ACTIVOS			
Disponibilidades	4	46.321.297.775	25.536.091.083
Efectivo		2.589.424.563	1.890.744.265
Banco Central		3.378.911.718	2.228.139.661
Entidades financieras del país		3.016.429.083	3.821.704.592
Entidades financieras del exterior		219.789.593	212.742.121
Otras disponibilidades		37.116.742.818	17.382.760.444
Inversiones en instrumentos financieros	5 y 28	119.374.318.596	103.628.020.841
Disponibles para la venta		117.190.223.723	101.688.730.631
Productos por cobrar		2.184.094.873	1.939.290.210
Cartera de créditos	6 y 28	330.304.202.546	285.141.556.215
Créditos vigentes		319.890.659.292	276.808.140.425
Créditos vencidos		13.824.808.262	11.490.967.633
Créditos en cobro judicial		1.040.178.070	661.349.890
Productos por cobrar		1.152.562.294	1.029.161.838
(Estimación por deterioro de cartera de créditos)		(5.604.005.372)	(4.848.063.571)
Cuentas y comisiones por cobrar	7	1.565.239.225	1.778.675.999
Comisiones por cobrar		9.123.880	28.568.734
Otras cuentas por cobrar		1.556.966.837	1.767.921.207
(Estimación por deterioro de cuentas y comisiones por cobrar)		(851.492)	(17.813.942)
Bienes realizables	8	669.039.447	456.460.261
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		1.353.205.881	909.731.582
(Estimación por deterioro y por disposición legal)		(684.166.434)	(453.271.321)
Participación en el capital de otras empresas (neto)	9	2.150.238.908	1.479.197.872
Inmuebles, vehículos, mobiliario y equipo (neto)	10	8.536.796.073	6.683.579.335
Otros activos	11	4.929.608.950	3.979.643.979
Cargos diferidos		919.938.328	999.971.511
Activos intangibles		1.664.789.067	553.975.207
Otros activos		2.344.881.555	2.425.697.261
TOTAL DE ACTIVOS		513.850.741.522	428.683.225.584

Continúa

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L
BALANCE GENERAL SIN CONSOLIDAR

Al 31 de diciembre de 2013
 (Con cifras correspondientes de 2012)
 (En colones sin céntimos)

	Nota	2013	2012
PASIVOS Y PATRIMONIO			
PASIVOS			
Obligaciones con el público		298,289,062.177	235,578,597.774
A la vista	12	16,753,750.978	12,573,171.344
A plazo	12	275,304,237.809	218,431,975.545
Cargos financieros por pagar		6,231,073.390	4,573,450.885
Obligaciones con entidades	13	108,217,684.758	102,464,094.398
A plazo		102,376,608.206	99,147,887.723
Otras obligaciones con entidades		5,303,149.766	2,684,989.452
Cargos financieros por pagar		537,926.786	631,217.223
Cuentas por pagar y provisiones	14	12,261,818.980	10,027,363.581
Provisiones		3,143,829.215	3,982,403.402
Otras cuentas por pagar diversas		9,117,989.765	6,044,960.179
Otros pasivos	15	1,016,741.312	1,220,798.788
Ingresos diferidos		247,014.933	222,887.044
Estimación por deterioro de créditos contingentes		2,867.444	2,867.444
Otros pasivos		766,858.935	995,044.300
Obligaciones subordinadas		793,291.037	1,005,795.866
Obligaciones subordinadas	16	792,016.000	1,004,140.000
Cargos financieros por pagar		1,275.037	1,655.866
TOTAL DE PASIVOS		420,578,598.264	350,296,650.407
PATRIMONIO			
Capital Social		67,910,435.185	58,531,338.542
Capital pagado	17	67,910,435.185	58,531,338.542
Ajustes al patrimonio		2,633,179.811	309,391.276
Superávit por revaluación de inmuebles, mobiliario y equipo	17	2,091,697.976	1,064,173.253
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta y por participaciones en otras empresas		541,481.835	(754,781.977)
Reservas patrimoniales	17	18,516,106.991	15,735,013.272
Resultados acumulados		4,212,421.271	3,810,832.087
TOTAL DEL PATRIMONIO		93,272,143.258	78,386,575.177
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		513,850,741.522	428,683,225.584
Cuentas contingentes deudoras	19	21,884,110.492	8,750,108.533
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras	19	672,117,667.808	598,519,737.653
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras	19	499,500.000	645,000.000


 Jose Eduardo Alvarado C.
 Gerente General


 Yeren Molina S.
 Contadora General


 Evelyn Morales V.
 Auditora General

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

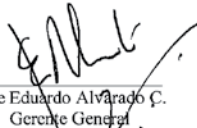
COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L
ESTADO DE RESULTADOS SIN CONSOLIDAR

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2013

(Con cifras correspondientes de 2012)

(En colones sin céntimos)

	Notas	2013	2012
Ingresos financieros			
Por disponibilidades		8.622.276	9.413.543
Por inversiones en instrumentos financieros	20	8.912.272.723	7.263.453.861
Por cartera de créditos	21	52.670.355.391	45.987.037.052
Por ganancia por diferencias de cambios y UD	22	262.372.494	229.501.641
Por ganancia de instrumentos financieros disponibles para la venta		2.049.653.739	72.470.128
Por otros ingresos financieros	23	1.636.558.004	1.350.496.784
Total de ingresos financieros		65.539.834.627	54.912.373.009
Gastos financieros			
Por obligaciones con el público	24-a	28.896.590.949	23.502.618.038
Por obligaciones con entidades financieras	24-b	11.095.304.767	11.104.031.324
Por obligaciones subordinadas	16	56.669.599	47.117.047
Por pérdidas por instrumentos financieros disponibles para la venta		125.678.833	77.054.421
Por otros gastos financieros		703.047.252	495.885.008
Total de gastos financieros		40.877.291.400	35.226.705.837
Por estimación de deterioro de activos	6.b	3.040.335.094	1.883.577.358
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones		1.095.280.595	1.072.452.104
RESULTADO FINANCIERO BRUTO		22.717.488.728	18.874.541.917
Otros ingresos de operación			
Por comisiones por servicios		1.646.776.365	1.258.150.059
Por bienes realizables		150.707.742	7.714.325
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas	9	310.826.739	346.325.885
Por cambio y arbitraje de divisas		190.475.687	181.678.215
Por otros ingresos operativos	25	698.066.040	1.427.706.551
Total de otros ingresos de operación		2.996.852.573	3.221.575.036
Otros gastos de operación			
Por comisiones por servicios		939.285.896	744.588.072
Por bienes realizables		405.683.525	180.462.365
Por pérdida por participaciones en el capital en otras empresas	9	15.567.651	26.606.817
Por provisiones		285.914.770	350.739.012
Por cambio y arbitraje de divisas		110.164.657	124.528.563
Por otros gastos operativos		30.116.861	12.384.167
Total de otros gastos de operación		1.786.733.360	1.439.308.996
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		23.927.607.941	20.656.807.957
Gastos administrativos			
Por otros gastos de personal	26	8.150.693.698	6.806.986.343
Por otros gastos de administración	27	7.608.558.085	6.460.191.817
Total gastos administrativos		15.759.251.783	13.267.178.159
RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD		8.168.356.158	7.389.629.798
Participaciones sobre la utilidad	18	367.576.027	332.533.341
RESULTADO DEL AÑO		7.800.780.131	7.057.096.457


 Jose Eduardo Alvarado C.
 Gerente General


 Yerlen Molina S.
 Contadora General


 Evelyn Morales V.
 Auditora General

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

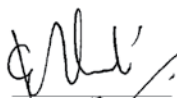
COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO SIN CONSOLIDAR

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2013

(Con cifras correspondientes de 2012)

(En colones sin céntimos)

	2013	2012
Flujo de efectivo de las actividades de operación		
Resultado del año	7.800.780.131	7.057.096.457
Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos		
Pérdida por venta de activos recibidos en dación de pago y de inmuebles, mobiliario y equipo	79.234.061	6.562.419
Pérdidas por estimación por deterioro de cartera de créditos	3.040.335.094	1.883.577.358
Ganancia por participaciones en el capital de otras empresas, neto	(295.259.088)	(319.719.068)
Gastos por provisiones	2.398.854.790	8.587.981.432
Depreciaciones y amortizaciones	1.277.490.705	1.269.512.666
Ingreso traslado de fondo mutual	(462.000.000)	(622.000.000)
Ingreso traslado de socorro mutuo solidario	(46.000.000)	(813.668.440)
Gasto por intereses	40.048.565.314	34.653.766.409
Ingreso por intereses	(61.591.250.390)	(53.259.904.456)
Estimación por deterioro de bienes realizables	407.066.959	158.241.375
Variación neta en los activos (aumento), o disminución		
Créditos y avances de efectivo	(48.716.189.564)	(48.434.533.958)
Otros activos	311.214.930	(787.848.280)
Variación neta en los pasivos aumento, o (disminución)		
Otras cuentas por pagar y provisiones	343.600.609	(7.002.561.314)
Otros pasivos	(204.057.476)	813.800.402
	(55.607.613.925)	(56.809.696.998)
Intereses recibidos	61.223.045.269	52.459.103.981
Intereses pagados	(38.484.614.076)	(33.370.250.574)
Flujos netos de efectivo usados en las actividades de operación	(32.869.182.733)	(37.720.843.591)
Flujos de efectivo de las actividades de inversión		
Aumento en instrumentos financieros (excepto mantenidos para negociar)	(344.936.160.968)	(223.178.804.795)
Disminución en instrumentos financieros (excepto mantenidos para negociar)	330.730.931.690	199.066.056.026
Adquisición de inmuebles, mobiliario y equipo	(1.447.942.719)	(796.908.002)
Adquisición de mejoras a propiedad arrendada	(389.478.882)	(758.884.102)
Adquisición de activo intangible	(1.375.775.858)	(122.753.595)
Participaciones en efectivo en el capital de otras empresas	(375.781.948)	(34.926.781)
Flujos netos de efectivo usados en las actividades de inversión	(17.794.208.685)	(25.826.221.249)
Flujos de efectivo de las actividades de financiamiento		
Nuevas obligaciones	851.146.899.193	780.608.961.879
Pagos de obligaciones	(784.459.300.498)	(720.060.959.908)
Aportes de capital social	14.772.370.907	16.087.190.424
Liquidaciones de asociados	(5.393.274.264)	(8.063.508.877)
Uso de reservas	(807.265.141)	(717.401.094)
Pago de excedentes a asociados	(3.810.832.087)	(3.686.025.258)
Flujos netos de efectivo provistos por las actividades de financiamiento	71.448.598.110	64.168.257.166
Aumento (disminución) neta en efectivo y equivalentes	20.785.206.692	621.192.326
Efectivo y equivalentes al inicio del año	25.536.091.083	24.914.898.757
Efectivo y equivalentes al final del año	46.321.297.775	25.536.091.083


 José Eduardo Alvarado C.
 Gerente General

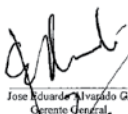

 Yerlen Molina S.
 Contadora General


 Evelyn Morales V.
 Auditora General

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 2013
(Con cifras correspondientes de 2012)
 (En colones sin céntimos)

Nota	Capital social	Ajustes al Patrimonio		Reservas patrimoniales	Resultados acumulados	Total
		Superávit por revaluación inmuebles, mobiliario y saneamiento	Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta			
Saldo al 31 de diciembre de 2011	58.507.656.995	1.064.173.253	(578.360.535)	13.206.149.996	3.686.025.258	67.885.644.967
Resultado del año	-	-	-	-	7.057.096.457	7.057.096.457
Reservas legales y otras reservas estatutarias	-	-	-	3.246.264.370	(3.246.264.370)	-
Distribución de excedentes año 2011	-	-	-	-	(3.686.025.258)	(3.686.025.258)
Aportes de capital recibidos durante el año	16.087.190.424	-	-	-	-	16.087.190.424
Liquidaciones y traslado capital especial durante el año	(8.063.508.877)	-	-	-	-	(8.063.508.877)
Ajuste por valuación de inversiones producido de las participaciones en otras empresas	-	-	(6.618.389)	-	-	(6.618.389)
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	-	-	(174.387.345)	-	-	(174.387.345)
Aplicación de reservas	-	-	-	(717.401.094)	-	(717.401.094)
Saldo al 31 de diciembre del 2012	58.531.338.542	1.064.173.253	(754.781.977)	15.735.013.272	3.810.832.087	78.586.575.177
Resultado del año	-	-	-	-	7.800.780.131	7.800.780.131
Reservas legales y otras reservas estatutarias	-	-	-	3.588.358.860	(3.588.358.860)	-
Superávit por revaluación de inmuebles	-	1.027.524.723	-	-	-	1.027.524.723
Distribución de excedentes año 2012	-	-	-	-	(3.810.832.087)	(3.810.832.087)
Aportes de capital recibidos durante el año	14.772.370.907	-	-	-	-	14.772.370.907
Liquidaciones y traslado capital especial durante el año	(5.393.274.264)	-	-	-	-	(5.393.274.264)
Ajuste del valor razonable de las inversiones disponibles para la venta	-	-	1.170.584.979	-	-	1.170.584.979
Pérdidas realizadas en la disposición de inversiones disponibles para la venta	-	-	125.678.833	-	-	125.678.833
Aplicación de reservas	-	-	-	(807.265.141)	-	(807.265.141)
Saldo al 31 de diciembre del 2013	67.910.435.185	2.091.697.976	541.481.835	18.516.106.991	4.212.421.271	93.272.143.258


 Jose Eduardo Alvareso G.
 Gerente General


 Yerlen Molina S.
 Contadora General


 Evelyn Morales V.
 Auditora General

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



Don Erick forma parte de Coopenae desde el 5 de noviembre de 2009. Se formó como Administrador de Empresas y desde hace seis años trabaja de manera independiente en el área de inversiones y bienes raíces. Está casado y es padre de dos hijas. Reside en San Miguel, Santo Domingo de Heredia y asegura que "la calidad humana y la vocación de servicio distinguen a los colaboradores de Coopenae. Ellos no son solo mis asesores, también son mis amigos". ¡Don Erick recomienda a Coopenae!

Erick Ramírez Torres

**INFORME DEL COMITÉ
DE VIGILANCIA**

 **COOPENAE**

Según se demanda a nivel normativo y legal, el Comité de Vigilancia es el encargado de desarrollar los procesos de control, fiscalización y seguimiento del contexto económico y social en que opera Coopenae, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo. Esto lo hace ofreciendo informes cada periodo a la Asamblea Ordinaria de Delegados, y en general, a todos los asociados de la Cooperativa. Esta labor permite presentar de manera transparente la veracidad y validez de las gestiones realizadas a nivel organizativo.

El trabajo elaborado por el Comité de Vigilancia durante el año 2013 estuvo enfocado en el análisis estratégico de las siguientes áreas:

- Área Normativa y Legal
- Área de Políticas y Procedimientos
- Área Financiera (Activos-Pasivos-Patrimonio)
- Área de Cartera de Crédito
- Área de Supervisión y Control
- Área de Seguimiento de Informes Internos y Externos (SUGEF-Auditoría Interna y Externa y Contabilidad)
- Comité de Auditoría Interna
- Área de Calificación (Normativa-SUGEF-CAMELS)
- Área de Tecnología y Comunicación
- Área de Capacitación (Análisis Financiero-Ley 8204-Ley 8719)
- Área de Supervisión de Riesgos (Legitimación de Capitales y otros)
- Área de Desarrollo del Recurso Humano
- Área de Seguridad Física
- Área de Servicios Complementarios
- Área de Coopenae Sociedad Agencia de Seguros

En cada área se ejecutó un proceso de fiscalización, control y supervisión de cumplimiento normativo y de gestión de riesgo, lo que le permitió al Comité de Vigilancia desarrollar en forma estratégica, procesos más dinámicos y constantes, con base en las siguientes variables e indicadores:

- Balances de situación independientes y comparativos: revisión de la gestión operativa realizada en los rubros de cuentas de activos-pasivos con costo-pasivo y sin costo, Capital Social, cartera de crédito, disponibilidades, entre otros.
- Estados de resultados comparativos: resultados financieros, ingresos y gastos financieros, gastos de administración, gastos por infraestructura, entre otros.
- Indicadores cuantitativos y cualitativos en relación con la calificación de riesgo (CAMELS).
- Activo-productivo.

La búsqueda permanente de la excelencia en la gestión, requiere una revisión exhaustiva y crítica del funcionamiento propio de la Cooperativa.

- Evolución y aplicación de las tasas: tanto para la cartera crediticia (tasas de interés) como de captaciones.
- Margen de intermediación.
- Tecnología informática: relación costo-beneficio.
- Inversiones.
- Gestión de Riesgos.
- Control y cumplimiento del plan operativo.
- Comunicación fluida y relación profesional con la Gerencia General, así como con las diferentes gerencias, asesores y colaboradores de Coopenae a nivel nacional.
- Comunicación constante con el Consejo de Administración, principalmente con la Presidencia.
- Valoración a sucursales y Oficinas Centrales.
- Control, seguimiento y supervisión de políticas y procedimientos.
- Responsabilidad social.
- Coordinación en asuntos varios: atención de consultas y recomendaciones de asociados.
- Informes SUGEF, Auditoría Interna-Externa y Contabilidad.
- Participación del Presidente del Comité de Vigilancia como fiscal en el Comité de Auditoría Interna, según disposición de la SUGEF.
- Seguimiento a los resultados y recomendaciones dadas por diferentes entidades.
- Gestión estratégica.
- Políticas del Banco Central vs. políticas internas de Coopenae.

Conclusiones específicas

Con base en los estudios realizados se concluye que:

- Existe un alto nivel de cumplimiento del plan estratégico.
- Hubo una adecuada respuesta a nivel estratégico dirigida a las políticas del Banco Central.
- La gestión administrativa y social de Coopenae cumplió con todo lo planificado para el periodo.
- Las acciones operativas realizadas se reflejan en un estado de resultados propios de una empresa responsable y transparente, con un crecimiento prudente y ajustado a las políticas de crecimiento del Banco Central.
- La Cooperativa goza de un estado financiero saludable y sólido, cuyo rendimiento en sus utilidades es excelente. Esta situación se visualizó mensualmente y se respetaron las disposiciones reguladoras, tanto nacionales como las internacionales, lo cual se fundamenta en los siguientes hechos:

- Coopenae mostró durante 2013 un crecimiento significativo y constante en su activo total.
- La liquidez es un indicador que se encuentra bien sustentado y fortalecido en la Cooperativa como un elemento financiero de alto nivel de confianza.
- El índice de morosidad es de los más bajos del Sistema Financiero Nacional.
- A pesar de las restricciones determinadas por el Banco Central, la cartera de crédito tuvo un crecimiento significativo.
- El Patrimonio de la empresa creció de manera importante.
- La suficiencia patrimonial se vio fortalecida y se considera un indicador financiero y de solidez de la Cooperativa.
- La gestión estratégica de una administración eficiente y eficaz, como la que se desarrolla en Coopenae, ha generado excedentes satisfactorios y superiores al periodo 2012.
- Tanto el Consejo de Administración, como la Gerencia General y los demás integrantes de la infraestructura organizativa, actúan apegados a las disposiciones legales y administrativas del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), y de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), y atienden especialmente los resultados y recomendaciones de los estudios y supervisiones efectuados.
- Se respeta y cumple con el marco legal y administrativo que regula todas las acciones operativas que se desarrollan.
- El Consejo de Administración y la Administración liderada por la Gerencia General, establecen una correlación acertada entre las políticas, procedimientos, normas y el plan estratégico para alcanzar la misión y visión de una empresa modelo de éxito a nivel nacional e internacional.
- La apertura de nuevos puntos de servicio (especialmente en centros comerciales que laboran los siete días de la semana), y el nuevo soporte a puntos centrales ya establecidos, han permitido un descongestionamiento eficiente y eficaz de las sucursales.
- Hubo un crecimiento permanente de activos-pasivos y patrimonio.
- Los gastos administrativos-activo productivo de intermediación, en relación con gastos de personal, servicios externos, movilidad, infraestructura, gastos generales y otros; se planifican en forma prudente y ajustada a la realidad existente (unidos al crecimiento de la Cooperativa) y mantienen indicadores por debajo de los establecidos a nivel global.
- No se detectaron situaciones especiales que pusieran en riesgo o peligro la gestión administrativa, financiera o de continuidad de negocio que se realiza en Coopenae.
- Existe una base asociativa en constante crecimiento.
- Se realizaron esfuerzos para ofrecer una proyección social idónea, tanto a asociados de Coopenae, como a otros elementos externos.
- Las recomendaciones del Comité de Vigilancia, ante la diversificación de servicios crediticios y las respectivas tasas de interés para una mayor protección social de los asociados, fueron atendidas prudentemente, y tanto el Consejo de Administración como la Administración, han tomado decisiones inteligentes al respecto.
- La seguridad y la protección de los inmuebles gozan de una alta tecnología que permite monitorear los diferentes eventos que se suscitan en los puntos de servicio y que se complementa con el apoyo de los oficiales de seguridad.

- Se atendieron casos y recomendaciones de gestión planteados por asociados, delegados e inversionistas.
- La administración del recurso humano se llevó a cabo con una gestión eficiente y eficaz, lo cual dio como resultado el éxito de las acciones operativas que se desarrollan dentro de la Cooperativa.
- Se destaca un alto nivel de compromiso, entrega, capacidad y dinamismo por parte de los colaboradores y colaboradoras de la Cooperativa, en todos sus niveles.
- Se pudo comprobar que los colaboradores, coordinadores, jefes de sucursales y encargados de plataforma de servicios, agotan todos los escenarios para poder satisfacer y atender las necesidades de los asociados.
- El nivel de aceptación y satisfacción que tienen las personas asociadas sobre la diversificación de servicios, y la forma en que son atendidas, es sumamente satisfactorio, con una calificación excelente.
- La doble función del Presidente del Comité de Vigilancia, como fiscal del Comité de Auditoría Interna, ha permitido una correlación de resultados que le da un mayor margen de conocimiento sobre la situación real a nivel económico y social de la Cooperativa.
- En relación con la calificación SUGEF, donde se contemplan indicadores cuantitativos y cualitativos (ficha CAMELS), se determinó que la Cooperativa goza de una categoría de excelencia y con riesgo normal.
- Los miembros del Comité de Vigilancia han recibido capacitaciones permanentes afines a análisis financieros y Leyes 8204 y 8719, entre otros.

Conclusión general

El respeto de la disposición regulatoria y una actuación transparente, han permitido que Coopenae muestre una “salud financiera” idónea, con una suficiencia patrimonial estable, lo que nos hace visualizar un alto sentido de responsabilidad, eficiencia y calidad en la gestión.

El periodo 2013 fue muy satisfactorio y sólido, y esto lo podemos ver reflejado en el hecho de que nuestra Cooperativa ocupa el cuarto lugar en el Sistema Financiero Privado Nacional, con un alto reconocimiento a nivel internacional, y además, con posicionamiento en el primer lugar dentro del sector cooperativo de ahorro y crédito.

Con base en lo anterior, el Comité de Vigilancia manifiesta, ante la Asamblea Ordinaria de Delegados, que la administración económica y social se fundamenta en una visión clara para aplicar y enfrentar todos los retos que una planificación estratégica bien planteada requiere para poder alcanzar el éxito, sin poner en riesgo el negocio y la gestión operativa de nuestra Organización.

Por lo tanto, este Comité avala, según los procesos realizados de control, supervisión y seguimiento, la gestión económica y social desarrollada durante el periodo 2013 por parte de la Administración Gerencial y sus componentes (colaboradores), así como las políticas y procedimientos planteados por el Consejo de Administración y las acciones desarrolladas por los demás Órganos Sociales.

Ante todo, damos gracias a Dios por brindarnos sabiduría, y permitirnos fortalecer nuestros esfuerzos para cumplir ante ustedes el compromiso y la responsabilidad que nos compete.

Agradecemos de manera profunda a todos los colaboradores, asociados, delegados e inversionistas, por haber confiado y creído en nosotros; pero especialmente por sus aportes y recomendaciones para que nuestro trabajo fuese más eficiente y eficaz.

Comité de Vigilancia



De izquierda a derecha

Norman Rodríguez Hernández

Director

Patricia Pinnock Allen

Directora

Pastor Rojas Rojas

Director

Elieth Díaz Mejías

Directora

Álvaro Araya Palma

Presidente



Doña Lidia se asoció el 18 de junio de 2004 a Coopenae. Es docente pensionada y el esfuerzo de muchos años la llevó a ser la primera profesora de educación física en Turrialba. Esta madre de dos hijos, casada y abuela de dos nietos asegura que se siente bisabuela, por todos los hijos afectivos que tuvo a lo largo de sus años como educadora de primaria y directora. Esta carismática turrialbeña tiene sangre herediana por parte de su papá y alajuelense gracias a su mamá.
¡Doña Lidia se siente segura en Coopenae!

Lidia María Pacheco Acuña

**INFORME DEL COMITÉ DE
EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL**



COOPENAE

El Comité de Educación y Bienestar Social se encarga de dirigir, coordinar y ejecutar diferentes programas para el mejoramiento de la calidad de vida de los asociados.

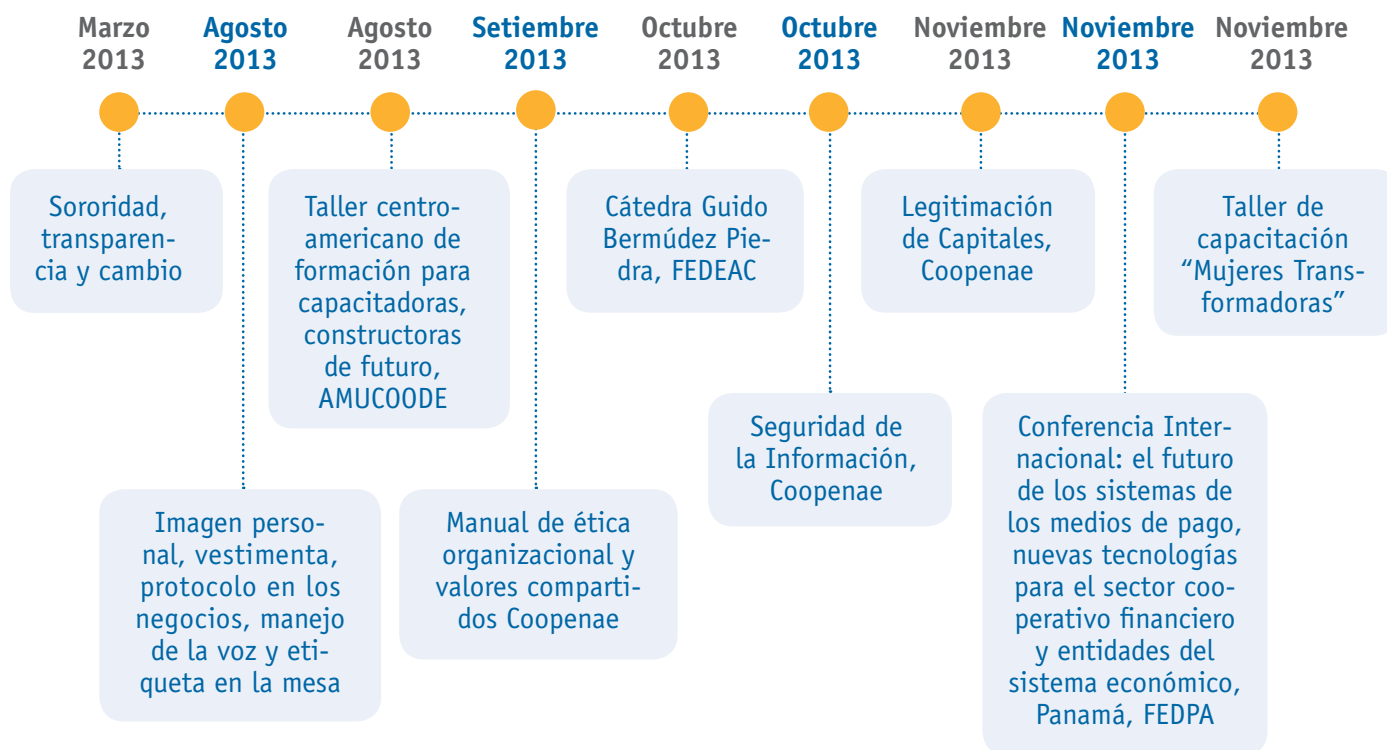
Desde las áreas de la educación, capacitación y bienestar social, el Comité realiza acciones para demostrar que Coopenae es una empresa con “rostro humano”. A continuación presentamos los principales resultados del año 2013:

El desarrollo integral de nuestros asociados y de la sociedad en general es primordial para Coopenae.

Área de Educación

Por medio de la instrucción en diversos temas de interés para nuestros asociados, dirigentes, colaboradores y representantes logramos satisfacer sus necesidades de crecimiento y apoyar su camino hacia la excelencia.

Algunas de las actividades y temas a los que se dio seguimiento durante el periodo fueron los siguientes:

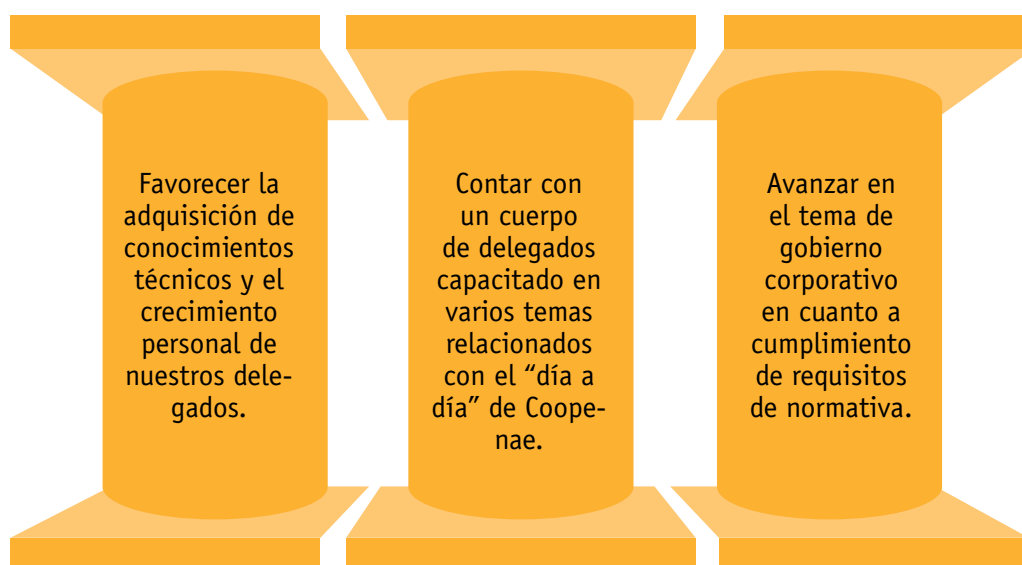


Área de Capacitación

Programa de Capacitación a Delegados

En una labor conjunta entre el Comité de Educación y Bienestar Social y la Administración de Coopenae se continuó con el programa de capacitación para delegados denominado “Principios Básicos de Gestión en una Cooperativa de Ahorro y Crédito”.

Objetivos del programa



Este programa fue validado y acreditado por el Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa (CENECOOP).

Asistencia superó expectativas

El cuerpo de delegados de Coopenae que se consideró para estas charlas se compone de 863 asociados. En total se efectuaron 64 sesiones en los temas seleccionados por la Administración de la Cooperativa.

1.382 delegados participaron en estas capacitaciones.

Cantidad de sesiones y asistencia por Región

Año 2013

Región	Cantidad de delegados propietarios	Cantidad de sesiones	Asistencia
Alajuela	65	6	85
Cañas	30	2	36
Cartago	103	11	298
Ciudad Neilly	25	1	12
Desamparados	55	-	-
Guápiles	13	1	5
Heredia	104	4	68
Liberia	44	2	38
Limón	66	7	110
Pérez Zeledón	16	-	-
Puntarenas	84	8	202
San Carlos	7	-	-
San José	143	16	448
San Ramón	40	-	-
Santa Cruz	58	6	80
Turrialba	10	-	-
Total por tema	863	64	1.382

Inversión

A lo largo del programa se han cubierto los gastos correspondientes a alimentación, transporte y hospedaje del capacitador; además los gastos relacionados con la atención de los participantes y en algunas regiones también se invirtió en el alquiler del salón para desarrollar la charla.

En el año 2013, el total de inversión realizada por los conceptos mencionados, ascendió a \$30.258.845,06, que corresponde en promedio a \$1.891.177,82 por cada una de las 16 regiones donde se efectuaron las capacitaciones.

Delegados se mostraron satisfechos con las capacitaciones

A nivel general, los resultados de las evaluaciones aplicadas durante las charlas fueron muy satisfactorios, ya que los delegados expresaron su gratitud a Coopenae por desarrollar esta iniciativa y por tomarlos en cuenta.

Asimismo, destacaron la trascendencia de los temas abordados para la toma de decisiones en la Cooperativa, y además, señalaron el alto nivel de respeto, profesionalismo y dominio del tema de los expositores.

En cuanto a los temas que les gustaría que se tomaran en cuenta para futuras sesiones de capacitación, anotaron: Cooperativismo, Socorro Mutuo Solidario, tasas de interés, manejo de finanzas personales, cálculo de excedentes y uso de Internet.

Programa de Charlas

Nuestro programa de charlas fue creado para establecer y fortalecer el crecimiento integral de los asociados y su identificación con la Cooperativa. Para lograr esta meta, durante el año 2013, en conjunto con el Área de Responsabilidad Social de Coopenae, impartimos las siguientes charlas:

Módulo 10

“Mujer, el poder está en ti”

606 participantes

Se impartió durante enero, febrero y marzo.

Temas abordados:

- Género y patriarcado
- Derechos e igualdad
- Patriarcado y poder
- Trabajo y culpabilidad
- Estableciendo límites de forma asertiva
- La comunicación asertiva con los demás

Enero:	173 participantes
Febrero:	213 participantes
Marzo:	220 participantes
Total:	606 participantes

Módulo 11

Una mirada a la masculinidad

508 participantes

Se impartió durante agosto, setiembre y noviembre.

Temas abordados:

- Construcción social de ser hombre
- La sexualidad masculina
- Educación para una masculinidad integral

Agosto:	135 participantes
Setiembre:	240 participantes
Noviembre:	133 participantes
Total:	508 participantes

Área de Bienestar Social

Nuestro objetivo es aportar al crecimiento social y cooperativo.

La calidad de vida de nuestros asociados y sus familias es nuestra meta principal, por eso, desde el Área de Bienestar Social generamos opciones que contribuyan con el bienestar de las personas asociadas: subsidios y becas.

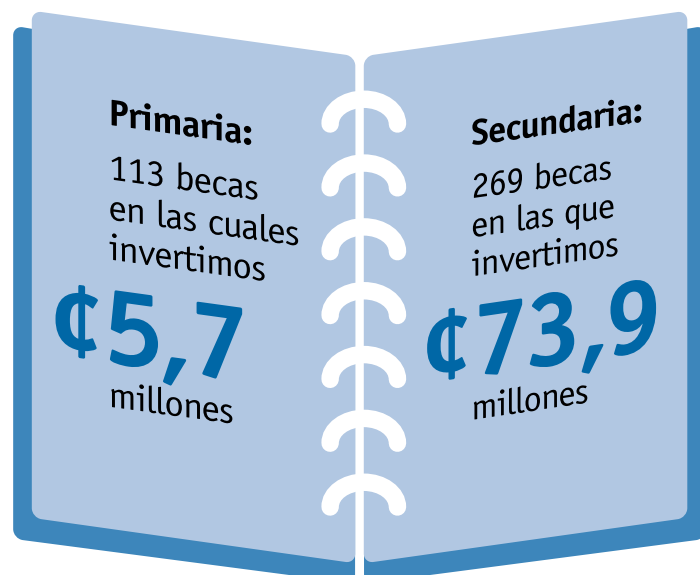
Programa de subsidios: una filosofía basada en la solidaridad

Nuestra responsabilidad implica ser solidarios de manera permanente, y por eso, contamos con un programa de subsidios para apoyar a las personas asociadas. Los subsidios entregados en el año 2013 fueron los siguientes:

Subsidios	Casos	Monto
Fallecimientos	1.159	¢17 millones
Salud	14.341	¢214 millones
Total	15.500	¢231 millones

Programa de Becas: bienestar para los niños costarricenses

Contribuir con el desarrollo educativo de los hijos de los asociados con limitaciones de ingresos familiares, es la razón de ser del Programa de Becas de Coopenae.



Comité de Educación y Bienestar Social



De izquierda a derecha

María de los Ángeles Mora Roldán

Secretaria

José Efraín Rodríguez Hernández

Director

Yolanda Hernández Ramírez

Directora

Adrián Arias Quesada

Presidente

Irma Loría González

Directora



Hoy queremos recordar y reconocer a estos hombres y mujeres que con su esfuerzo, dedicación y trabajo contribuyeron para hacer de Coopenae la cooperativa líder y modelo que todos conocemos.

**HOMENAJE
PÓSTUMO**



Nombre completo	Fecha fallecimiento
Vega Aguilar Rodolfo	02-01-13
Salazar Madrigal Juan Bautista	02-01-13
Castillo Arias Ronulfo	04-01-13
Quesada Sandoval Sonia María	04-01-13
Ortiz Mora Shirley	06-01-13
Granados Sánchez Luis Alberto	07-01-13
Peraza Garro Jesús de la Trinidad	07-01-13
Bolaños Azofeifa María Teresa	07-01-13
Sandí Valencia Olga	08-01-13
Castro Beer Flor de María	08-01-13
Hutchinson Grant Juana	11-01-13
Chávez Moreira Ángela Ester	12-01-13
Cubero Villalobos Elba María	13-01-13
Vargas Sandoval Luis Ángel	14-01-13
Meza Venegas Daisy María	15-01-13
Guzmán Monge Marco Antonio	15-01-13
Vargas Hernández Antonio	16-01-13
Gutiérrez Pizarro Rosa María	17-01-13
Carrera Fonseca Gina Giselle	17-01-13
Valdés Gallo María de los Ángeles	19-01-13
Campos Alfaro Walter Adrián	19-01-13
Grant Rowi Loretta	20-01-13
Zúñiga Ureña Ana María	21-01-13
Pérez Oreamuno Hilma	23-01-13
Montes Zúñiga Estela	24-01-13
Córdoba Barrantes José Francisco	24-01-13
Gómez Barquero Ana Ruth	26-01-13
Núñez Hernández José Carmelino	28-01-13
Álvarez Álvarez Damar	28-01-13
Ramos Bonilla Gerardo Eliécer	29-01-13
García Ruiz Luisa María de los Ángeles	30-01-13
Valverde Muñoz Mario	02-02-13
Díaz Ugalde Álvaro	02-02-13
Viales Bustos José Bolívar	04-02-13

Nombre completo	Fecha fallecimiento
Díaz Canales Roberto	05-02-13
Miranda Segura María Isabel	06-02-13
Álvarez Rivas Crisanto	06-02-13
Rodríguez Garro Ofelia	06-02-13
Chinchilla Morales Eduardo	08-02-13
Venegas Delgado Blanca Rosa	10-02-13
Molinari Contreras Hermenegildo	12-02-13
Hernández Sánchez Alicia	12-02-13
Hernández Viales Carmen	12-02-13
Fonseca Gómez Luis Alberto	14-02-13
Roldán Loaiza Francisco	15-02-13
Gamboa Camareno Sonia	16-02-13
Campos Montero Víctor Manuel	16-02-13
Navarro Venegas Rafael	17-02-13
Carmona Guerrero Doris María	17-02-13
Juárez Vallejo Javier	18-02-13
Ugalde Chaves Moisés	18-02-13
Parra González Ricardo	18-02-13
Vincenti Salazar Javier	19-02-13
Rosabal Conejo Fabio Enrique	21-02-13
Coto Quirós Edwin	23-02-13
Espinoza Umaña Daniel	24-02-13
Fajardo Espinoza Luis Fernando	26-02-13
Fallas Rojas Heriberto	28-02-13
Laurenti Morera María Luisa	28-02-13
Padilla Cruz Bertila	02-03-13
Morera Bolaños Rodolfo	04-03-13
Obando Aburto Ana María	05-03-13
Argüello Pérez Roque	06-03-13
Cárdenas Díaz Luis Ángel	07-03-13
Green Green Juberto	07-03-13
Del Valle Chase Teresita Mildred	08-03-13
Ruiz Mora Aurelio	09-03-13
Aguilar Solano Carlos Rodolfo	11-03-13

Nombre completo	Fecha fallecimiento
Vargas López Marisol	11-03-13
García Alvarado Carlos Antonio	13-03-13
Palma Arley José	16-03-13
Núñez González Perla Inés	18-03-13
Escoto Villavicencio Manuel Ángel	19-03-13
Murillo Carvajal Antonio	19-03-13
Gutiérrez Alvarado Vilma	21-03-13
Méndez Montero María Elena	21-03-13
Murillo Rodríguez Juan José	22-03-13
Chavarría Espinoza María Cecilia	22-03-13
López Oviedo Rafael Ángel	22-03-13
Arnett Barboza Barner Francisco	23-03-13
Soto Córdoba Ronald Gerardo	23-03-13
Quirós Quirós Gerardo	23-03-13
Jiménez Sánchez María Cristina	24-03-13
Córdoba Méndez Francisco	25-03-13
De Castilla Berroterán Róger	25-03-13
Zamora Castillo Maribel	26-03-13
González Chacón Eladio	26-03-13
Astúa Rojas Virginia	26-03-13
Torres Matamoros María Elena	26-03-13
Cruz Castro Andrés	27-03-13
Camacho Madrigal Mauricio Antonio	28-03-13
Torres Loaiza Robert	28-03-13
Quirós Chinchilla Carlos Manuel	28-03-13
Cubero Pana Raimundo Juan	28-03-13
Martínez Cibar Edwin	30-03-13
Hernández Villalobos Olga Lorena	31-03-13
Méndez Solano Miguel Ángel	02-04-13
Sánchez Delgado Hebe	04-04-13
Cordero Campos Evelyn Vanessa	05-04-13
Benly Benly Francisco Miguel	07-04-13
Jácamo Jácamo María Clara	07-04-13
Barrientos Vargas Jermaine Josué	10-04-13

Nombre completo	Fecha fallecimiento
Zúñiga Aguilar Joaquín	10-04-13
Sacasa Aguirre Francisco Armando	11-04-13
Vargas Rodríguez Ilda Margarita	12-04-13
Coronado Rodríguez Carlos Manuel	14-04-13
López Yannarella Johnny de los Ángeles	14-04-13
Orozco Víquez Virgita	15-04-13
Martínez Reyes Juan Ramón	15-04-13
Ortega Velarde Johnny	17-04-13
Granados Coto Gonzalo	18-04-13
Alpízar Bolaños Edelmira	19-04-13
Camacho Vargas Marvin	21-04-13
Zúñiga Vega Pablo Francisco	22-04-13
López Venegas Claudia	22-04-13
Castaing Riba Ana Cecilia	23-04-13
Rodríguez Salas Ana Cecilia	26-04-13
Arguedas Vargas Omar Gerardo	28-04-13
Mora Vargas María Araceli	28-04-13
Herrera Retana William Alberto	29-04-13
Salas Zamora Viria	30-04-13
Mora Mora Dennis Gerardo	02-05-13
Astúa Hernández Virginia	03-05-13
Mora Díaz Isabel	03-05-13
Gómez Correa Rafael Alberto	04-05-13
Matarrita Guadamuz Luis Alfredo	05-05-13
Castro Cruz Grace del Socorro	07-05-13
Hernández Durán Lilliam	07-05-13
Monge Vega Eliécer	10-05-13
Blanco Mayorga Alicia Mayela	11-05-13
Jiménez Miranda Rafael Ángel	12-05-13
Díaz Juárez Cindy	12-05-13
Jiménez Masís María Teresa	13-05-13
Castro Alvarado Antonio	13-05-13
Castro Arroyo Betty	14-05-13
Ureña Carvajal Carmen Virginia	15-05-13

Nombre completo	Fecha fallecimiento
Jiménez Pérez Blas	16-05-13
Vargas Villalta Alicia	16-05-13
Castro Bolaños Marvin Gerardo	20-05-13
Díaz Espinales Flor del Carmen	20-05-13
Alpízar Morales Margot	20-05-13
Solórzano Hernández María Silvia	26-05-13
Espinoza Guido Luis Guillermo	26-05-13
Salas Cordero Jorge	27-05-13
Aguirre Gómez Jesús	28-05-13
Quesada Carranza Mario	30-05-13
Mora Calvo Allen Alberto	30-05-13
Vargas Vásquez Álvaro Claudio	01-06-13
Serrano Mojica Ana Isabel	03-06-13
Rivera Guillén Saturnino	04-06-13
Barrantes Arias José Ricardo	04-06-13
García Rivera Eric Vicente	05-06-13
Montoya Calderón Rodolfo Alejandro	05-06-13
Peña Chaves Juan Rodolfo	06-06-13
Fallas Cascante Matilde	08-06-13
Acuña Carvajal Violeta María	08-06-13
Angulo Díaz Paolo Renato	10-06-13
Alvarado Monge Alex Martín	14-06-13
Valverde Serrano Vera Zulay	14-06-13
Chacón Valverde Flora	14-06-13
González Mena Édgar	18-06-13
Solís Vindas Matías	18-06-13
Bogantes Alvarado Mario Alberto	18-06-13
Rodríguez Matarrita Carlos Alberto	20-06-13
Quesada Villalobos Isidoro	20-06-13
Martínez Navarro José Joaquín	21-06-13
Centeno Roa Edmundo	22-06-13
Moreno Poveda Pedro Pablo	23-06-13
Canales Ocampo Leyla	26-06-13
Chacón Chacón Álvaro	27-06-13

Nombre completo	Fecha fallecimiento
Flores Chaves Ólger	28-06-13
Marín Cajina Rosendo Arturo	29-06-13
Morales Sandoval William	30-06-13
Orozco Quesada Carlos Alberto	01-07-13
Brenes López Alfonso Francisco	01-07-13
Vega Maroto Fernando	01-07-13
Moya Alfaro Giselle Yadira	01-07-13
Villalobos Rojas María Eugenia	01-07-13
Vásquez Aguilar María Cecilia	01-07-13
Quirós Gómez Víctor Hugo	03-07-13
Segura Villalobos Carlos Luis	03-07-13
Sáenz Chaves Jaime	03-07-13
Arce Córdoba Lilliam	03-07-13
Elizondo Méndez Rafael Gerardo	03-07-13
Cerdas García Juan Carlos	04-07-13
Arce Sánchez Hernán	07-07-13
Monge Alvarado Fabio Eduardo	07-07-13
Angulo Sáenz María Isabel	10-07-13
Gutiérrez Quesada Ana María	12-07-13
Fallas Chinchilla Freddy Alberto	12-07-13
Monge Pereira Nelly	12-07-13
Alvarado Serrano María Cristina	12-07-13
Hurtado Martínez Ólger Enrique	13-07-13
Sáenz Campos Ligia María	14-07-13
Barrantes Nájera José Gerardo	15-07-13
Leitón Ramos Fernando	15-07-13
Garita Núñez Olga María	17-07-13
Sánchez Rodríguez María de los Ángeles	17-07-13
Rodríguez García Fernando Rodolfo	17-07-13
Trejos Quesada Jorge Manuel	18-07-13
García Rojas Carlos Gerardo	19-07-13
Carmona Rojas Rafael Ángel	22-07-13
Barboza Badilla Juan Luis	22-07-13
Corrales Montero Isaac Fernando	22-07-13

Nombre completo	Fecha fallecimiento
Álvarez Solórzano Manuel Antonio	28-07-13
Paniagua Rodríguez Vilma	29-07-13
Chavarría Leitón Elías	30-07-13
Jiménez Gámez Sonia María	31-07-13
Alpízar Álvarez Hannia	01-08-13
Rodríguez Blandón Alberto	01-08-13
Jaén Jaén Blanca	02-08-13
Rojas Chavarría Ligia Marta	02-08-13
Álvarez Chavarría María Elena	03-08-13
Quirós Balma Jorge Arturo	03-08-13
Hernández Rodríguez Rafael Ángel	04-08-13
Chavarría Mendoza Cristina	07-08-13
Flores Chacón Jesús Ángel	08-08-13
Mora Barquero Ana Cecilia	08-08-13
Lizano Hernández Gerardo Antonio	08-08-13
Quirós Jiménez María de los Ángeles	09-08-13
Carmona Castro María Luisa	09-08-13
Vargas Rojas Teresa	11-08-13
Alvarado Prado Bernis Isidro	11-08-13
Sáenz Calderón Róger Eduardo	12-08-13
Rivera Navarro Grace María	13-08-13
Pérez Carpio Gladis Rosa	13-08-13
Briceño Ríos Danilo Antonio	14-08-13
Azofeifa Bolaños Leticia	14-08-13
Murillo Rubí Rafael	15-08-13
López Brenes Jorge Luis	16-08-13
Morgan Morgan Marcia	16-08-13
Espinoza Vargas Beatriz	17-08-13
Casasola Pereira Teresita	18-08-13
Sánchez Montero Carlos Bernardo	18-08-13
Morales Bonilla Aracelly	19-08-13
Estrada Rivera Orlando	20-08-13
Camacho Zamora José Antonio	21-08-13
Mena Azofeifa Jaime Emilio	21-08-13

Nombre completo	Fecha fallecimiento
Arauz Vargas Ángel	26-08-13
Salazar Zúñiga Marvin del Carmen	27-08-13
Villalobos Barrientos Ligia	27-08-13
Arguedas Camacho Mayela	28-08-13
Bravo Serrano Marta Ligia	29-08-13
Chavarría Ruiz Jorge Renán	29-08-13
Ruiz Bojorge Max Alfredo	29-08-13
Serrano Ramírez Rafael Ángel	31-08-13
Ledezma Corrales Róger Francisco	31-08-13
Granados Guillén Ronald de los Ángeles	01-09-13
Trigueros Gutiérrez Giovanni Ramón	01-09-13
Corrales Acuña Shirley	01-09-13
Camacho Salgado Franklin	01-09-13
Vargas Rodríguez Álvaro Enrique	02-09-13
Chaves Vivas Luis Roberto	03-09-13
Clark Baker Felipe Rodrigo	04-09-13
Pérez Wells Johnny Gerardo	05-09-13
Rosales Acosta Heleodora del Carmen	06-09-13
Alpízar Marín Manuel Antonio	06-09-13
Ureña Valverde José Luis	07-09-13
Morales Salazar Arnoldo	08-09-13
Mora Jiménez Marieta	08-09-13
Mora Rodríguez David	08-09-13
Rodríguez Rodríguez Álvaro	09-09-13
Hernández Durán Rosario	10-09-13
Artavia Naranjo Mireya	11-09-13
Plata Vega María de los Ángeles	12-09-13
Ramírez Araya Óscar	12-09-13
Castro Corrales Martín	12-09-13
Herrera Vargas Aida María	13-09-13
Alfaro Pizarro German Eduardo	13-09-13
Benavides Benavides Gloria Ramona	13-09-13
Rodríguez Chaves Ana Isabel	13-09-13
Varela Sáenz Eduardo Álvaro	14-09-13

Nombre completo	Fecha fallecimiento
Selles Vargas Florencio	14-09-13
Sossa Jara Doris María	15-09-13
López Gutiérrez María del Carmen	16-09-13
Cordero Campos Dubilia	19-09-13
Rodríguez Morera Wilder	19-09-13
Araya Herrera Luis	20-09-13
Ramírez Cárdenas Carlos Horacio	20-09-13
Campos Ocampo Juan José	20-09-13
Mata Meza Cecilia	22-09-13
Gómez Sánchez Hugo	23-09-13
Zumbado Ramírez Percy	23-09-13
Martínez Brenes Francisco Javier	23-09-13
Delgado Delgado Jorge Luis	24-09-13
Guerrero Castro Giselle	25-09-13
Rojas Lara Rosalía	25-09-13
Villalobos Arias Elizabeth	25-09-13
Shaw Martínez Elizabeth	26-09-13
Pérez Méndez Dulcelina	28-09-13
González Castro Danilo Uriel	28-09-13
Briceño Boniche Lourdes	29-09-13
Arce Córdoba Anabelle	01-10-13
Espinoza Acevedo Víctor Julio	02-10-13
Booth Smith Delfina	02-10-13
Bermúdez León Rafael Ángel	04-10-13
Segura Barboza Daisy	06-10-13
Samudio Samudio Dulcelina	07-10-13
Naranjo Bolaños Luis Eduardo	07-10-13
Valverde Salas Nidia	08-10-13
Picado Hidalgo Jorge Livier	10-10-13
Castañeda Castañeda María Lorena	12-10-13
Valenciano Ortega Lorena	13-10-13
Vásquez Umaña María del Socorro	13-10-13
Mendoza Miranda Odilie	13-10-13
Alvarado Chaves Carmen María	15-10-13

Nombre completo	Fecha fallecimiento
Solís Molina Eduardo	16-10-13
Murillo Chavarría Jerez	17-10-13
Ugarte Camareno Albán	18-10-13
Serrano Serrano Guillermina	19-10-13
Acuña Madrigal Olga	23-10-13
Contreras Hernández Ramón Alejandro	23-10-13
Pérez Espinoza Marta Elena	23-10-13
Murillo Rojas Vera Violeta	24-10-13
Vega Pizarro María de los Ángeles	25-10-13
Salazar Barrantes Róger	26-10-13
Quirós Astorga Ana Carolina	26-10-13
Castro Chaves Róger Arturo	28-10-13
Vega Segura Zeneyda	29-10-13
González Zanetti Luis Eduardo	29-10-13
Molina Guzmán Ana Isabel	29-10-13
Ruiz Ruiz María Justina	29-10-13
Castineiras Muino Enrique Francois	03-11-13
Baltodano Martínez Pedro Secundino	03-11-13
Hidalgo Bolaños Juan Rafael	04-11-13
Marín Brenes Gonzalo	04-11-13
Flores Solano Mirian	05-11-13
Díaz Navarrete María Julia	08-11-13
Vargas Mejía Shirley	08-11-13
Jiménez Hernández Marta Eugenia	12-11-13
Alpízar Lobo María Cecilia	12-11-13
Sequeira Gutiérrez María Paz	15-11-13
Marín Valerio Óscar Luis	18-11-13
Castro Ortiz Jenny	18-11-13
Sanabria Sanabria Édgar	18-11-13
De la Ossa Thompson Carlos Eduardo	18-11-13
Zúñiga Quesada María Isabel	19-11-13
Rodríguez Molina Carlos	19-11-13
Espinoza Fonseca Eder Alberto	20-11-13
Tames Brenes Óscar	21-11-13

Nombre completo	Fecha fallecimiento
Valverde Segura Leonardo Iván	22-11-13
Molina Navarro Manuel Joaquín	23-11-13
Vargas Quirós Wálter	25-11-13
Lobo Alfaro Roxana	27-11-13
Sánchez Sánchez Amalia	29-11-13
Jiménez Fernández Marjorie	30-11-13
López Leal Prudencia	01-12-13
Garita Coto Ana	02-12-13
Rojas Umaña Patricia	03-12-13
Leitón Argeñal Dina	03-12-13
Chinchilla Rojas Luz Marina	03-12-13
Rivera De Oñoro Leonor	04-12-13
Marchena Bustos Valeria	04-12-13
Fait Morales Cecilia	05-12-13
Montoya Serrano Juan José	08-12-13
Álvarez Chavarría Filadelfo	08-12-13
Chan Sánchez Blanca Rosa	12-12-13
Rodríguez Masís Corina	14-12-13
Guadamuz Miranda Santos	15-12-13
Rojas Estrada Manuel de Jesús	15-12-13
Mora Zúñiga Rosemary	15-12-13
Zárate González Carlos Manuel	20-12-13
Domon Linzer Daphney	20-12-13
Barquero Sánchez Elia María	21-12-13
Chavarría Céspedes Luis Alberto	21-12-13
Vílchez Castillo Alexis	21-12-13
Delgado León Juan Ovidio	22-12-13
Ching Kien Mayra Victoria	24-12-13
Brenes Morales José Joaquín	24-12-13
Madrigal Murillo Orman	25-12-13
González Ramos José Luis	26-12-13
Orias Flores Deyanira	28-12-13
Jiménez Blanco Rafael Gerardo	30-12-13

