

INFORME



2014

LV ASAMBLEA ORDINARIA DE DELEGADOS

EN COOPENAE TENEMOS EL COMPROMISO
DE DELEITAR A NUESTROS ASOCIADOS Y
MEJORAR SU CALIDAD DE VIDA



Índice

Misión	3
Visión	3
Presentación	4
Resumen	5
Informe del Consejo de Administración y Gerencia	7
Gestión Comercial	8
Gestión Financiera	16
Gestión de Riesgo	19
Desarrollo humano	23
Tecnología	25
Gestión estratégica	26
Cumplimiento	27
Coopenae Seguros	28
Informe del Comité de Vigilancia	33
Gestiones desarrolladas	34
Indicadores contemplados	34
Informe del Comité de Educación y Bienestar Social	37
Programa de Educación y Capacitación	38
Programa de charlas	38
Programa de Subsidios	39
Programa de Becas	39
Folleto sobre cooperativismo	39
Videoconferencias: “Observatorio de la Salud”	40
Auditoría Interna y Externa	42
Informes Auditados	43
Homenaje póstumo	51

Misión

Somos la empresa cooperativa que representa la mejor opción del mercado para satisfacer necesidades a través de servicios financieros, elevando la calidad de vida de nuestros asociados-clientes.

Visión

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



Presentación

Para Coopenae es motivo de orgullo y celebración terminar un año más con buenos resultados; pero por encima de todo, nos llena de satisfacción saber que concluimos este periodo con el apoyo de ustedes, nuestros asociados, a quienes queremos brindar la información más clara y completa sobre la gestión en 2014.

Más allá de una obligación estatutaria, asumimos la rendición de cuentas como un extraordinario ejercicio para analizar el trabajo realizado, acumular conocimiento, formar criterio para la toma de decisiones y poner en perspectiva las acciones de corto, mediano y largo plazo.

Por ello, se recopila y analiza toda la información que se considere pertinente para estos efectos por parte de los órganos de administración, control y supervisión de la Cooperativa; se compilan los datos de manera literal y gráfica y se socializa en distintos espacios como las reuniones regionales de delegados. Dicho proceso reafirma una vez más nuestro compromiso hacia ustedes: un compromiso de entrega, trabajo arduo y buena administración, para generar resultados satisfactorios.

Como cierre de este ciclo, le presentamos el Informe Anual 2014, un documento de lenguaje sencillo y visualmente atractivo que resume los principales resultados y visibiliza el impacto en el bienestar y calidad de vida de los asociados y la sociedad en general.

Le aseguramos que la lectura de este informe le dará una noción clara sobre el quehacer y los resultados excelentes de nuestra Cooperativa, una información que para usted es fundamental en su condición de dueño y asociado.

Una vez más agradecemos su confianza, a la vez que reiteramos nuestra mejor disposición para seguir cosechando éxitos y hacer crecer día a día esta Cooperativa, que es de todos nosotros.



Resumen

Coopenae comprueba ser la mejor opción del mercado en servicios financieros para sus asociados.

Esta afirmación no solo se refleja en cifras positivas que crecen año con año, sino en las sonrisas de miles de asociados y sus familias, a quienes les ofrecemos distintas soluciones para mejorar su calidad de vida.

Primero, podemos mencionar que se unieron **4.241 nuevos asociados** a Coopenae y se abrió una nueva sucursal ubicada en Alajuela para sumar, con esta última, 25 puntos de servicio.

Además, se constató un grado de satisfacción del **82% con los servicios de** la Cooperativa, que nos permite afirmar que nuestros esfuerzos en la consolidación de una **Cooperativa cercana** y un **servicio diferenciado** han dado excelentes resultados.

Indicadores excelentes

Coopenae se enorgullece al poder asegurar que en 2014 se reportó crecimiento en todos los indicadores que denotan éxito financiero.

Los siguientes datos comparativos entre 2013 y 2014 y el valor porcentual de incremento entre paréntesis demuestran lo dicho:

- El activo total pasó de ¢513.851 millones a ¢570.257 millones **(+10.98%)**
- El excedente neto fue de ¢4.591 millones **(+8.98%)**
- El patrimonio pasó de ¢93.272 millones a ¢102.348 millones **(+9.73%)**

- La cartera de Certificados de Depósito a Plazo Colonizada pasó de ¢255.060 millones a ¢284.600 millones **(+11.58%)**
- Las captaciones por Ahorro FIC subieron de ¢18.612 millones a ¢20.582 millones **(+10.59%)**

También, destacamos con un excelente indicador de eficiencia de **3.51%**, pues según los estándares internacionales de calidad, el límite es 5.00%

Gran parte del éxito Coopenae se debe a la implementación de una Administración Basada en Riesgos donde priman el control del crédito y el manejo seguro de la información.

Debemos subrayar que todos los indicadores antes señalados mantuvieron a Coopenae en el **primer puesto** del sector cooperativo y permitieron que **subiera un escalón en el ranking financiero privado** del país, por lo cual pasó del quinto al **cuarto lugar**.

Soluciones crediticias

Los sueños de muchos asociados se hicieron realidad gracias a que Coopenae les facilitó cerca de ¢367 mil millones en el año 2014 para Consumo, Vivienda, Pymes y Tarjetas de Crédito. Al respecto, la cartera de mayor peso en el portafolio registró más de ¢283 mil millones, cuyo destino fue para Consumo.

Y si de sueños cumplidos se trata, cabe destacar acá los más de ¢13 mil millones destinados al Programa de Vivienda, los cuales representaron alrededor de **578 soluciones habitacionales para asociados y sus familias**. En términos globales, Coopenae brindó soluciones de vivienda entre crédito, bono-crédito y bonos, por cerca de ¢17 mil millones.

Además, es preciso recalcar por su impacto socioeconómico, a los 539 asociados-empresarios quienes fueron beneficiados con créditos y asesoría Pymes por casi ¢15 mil millones.

Innovación y desarrollo

La premisa de Coopenae es ser capaces de satisfacer los intereses de los asociados con innovación en productos y servicios.

Basada en una investigación constante, la Cooperativa **incorporó nuevos productos** como el seguro estudiantil, seguros para tarjeta de débito y crédito, protección al registro de propiedades y productos de recaudo. Con los beneficios de dichos productos, los asociados se han realizado tratamientos dentales y han tenido acceso a la medicina preventiva. Además, se atendieron miles de imprevistos (asistencias al hogar, asistencia vial y asistencia médica, entre otros) y se aplicaron 9.000 descuentos en distintos comercios del país.

En cuanto a la gestión de los servicios complementarios, al cierre de 2014, Coopenae contó con una cartera de 43.974 clientes, quienes disponen, de uno o varios beneficios de la línea T-Complementa. Durante este período colocamos 25.819 productos, entre seguros auto expedibles y asistencias.

Desarrollo humano

En este aspecto, figuran dos acciones estratégicas de Coopenae: la **capacitación** y el teletrabajo. En la primera, como forma de generación continua de conocimiento y aprendizaje, el personal participó en 4 talleres para la actualización y el fortalecimiento de sus capacidades.

Sobre el **teletrabajo**, se estima que 55 colaboradores de la Cooperativa (más del 10% de la planilla) estarían laborando bajo esta modalidad para el primer trimestre del año 2015. De esta manera, se considera un ganar-ganar para ambas partes, ya que los colaboradores ahorrarían en transporte, tiempo y alimentación y la Cooperativa se beneficiaría del cumplimiento de las metas.

Solidaridad

Entre otras acciones, la responsabilidad social y ambiental para Coopenae se tradujo en el año 2014 en:

- **400 becas** de estudio por casi **₡89 millones**.
- Más de **1000 casos** atendidos por enfermedad o muerte mediante el Socorro Mutuo Solidario por **₡4 mil millones**.
- **Un Sistema de Carbono Neutralidad**.

Por otra parte, se continuó con éxito la conformación del Banco de Equipo Médico Auxiliar (BEMA) para el préstamo inmediato de sillas de ruedas, andaderas, muletas, camas ortopédicas o colchones de agua a los asociados quienes lo requieran.

A la fecha, se cuenta con 242 piezas prestadas y 119 piezas nuevas para un total de **₡16.7 millones invertidos**.

Seguros

La implementación de una estrategia de expansión de negocios permitió un cumplimiento del 99 % de la meta de ₡ 9.500 millones acordada con el INS en los primeros 11 meses de 2014.

Estudios sobre el ranking de intermediación de seguros (corredurías y sociedades agencias), realizados por la Cooperativa con base en la información en línea de cada entidad supervisada por SUGESE (con corte al 31 de diciembre de 2014), determinaron que Coopenae Seguros es la **sexta empresa más rentable del mercado total de intermediarios** de seguros, para lo cual se tomó como parámetro la relación entre utilidad bruta e ingresos por comisiones.

La enorme satisfacción para Coopenae es el deleite del asociado en su condición de dueño y cliente y la posibilidad de llegar cada vez más lejos gracias a la eficiencia, el compromiso y los altos estándares de trabajo.

INFORME DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

El Consejo de Administración es el primer depositario de la autoridad de la Asamblea Ordinaria de Delegados y tiene a su cargo la administración de la Cooperativa, la fijación de su política general y el establecimiento de reglamentos para su desarrollo y progreso.



Gestión Comercial

Si hablamos de gestión comercial, en Coopenae sabemos que la clave está en conocer los deseos y expectativas de nuestros asociados. Esto mediante la aplicación de instrumentos de medición apropiados y la suficiente perspicacia para la lectura crítica de dichos datos; a la hora de valorar la oferta y decidirnos por la creación de nuevos productos o al evaluar los existentes.

Desde esta perspectiva, ofrecemos a nuestros asociados opciones que van desde crédito para soluciones de vivienda hasta financiamiento para consumo e impulso de proyectos empresariales propios. No obstante, la gestión comercial también incluye mejoras en el servicio al asociado y más canales físicos

FUNDAMENTAMOS NUESTROS ESFUERZOS EN LA CONSOLIDACIÓN DE UNA MARCA CERCANA Y UN SERVICIO DIFERENCIADO

y virtuales, para que las personas asociadas realicen sus gestiones de la manera más fácil y oportuna.

Los siguientes infográficos muestran en detalle el número de gestiones mediante los distintos canales disponibles, el aumento en las transacciones en línea y el grado de satisfacción del asociado. Además, se evidencia como, gracias a todos los esfuerzos por un mejor servicio, sigue creciendo nuestra base asociativa.

Coopenae virtual

Transacciones en línea

416.000

2014

197.868

2013

Crecimiento del
110.24%



Atención al asociado



En sucursales **624.045**



Por teléfono **376.123**



Por correo electrónico **9.804**



Satisfacción **82%**

Sucursales

Sucursales en el país

25



Sucursal abierta en 2014

Plaza Real Alajuela

Base asociativa (personas)

89.913

2013

94.154

2014

Crecimiento del **5%**

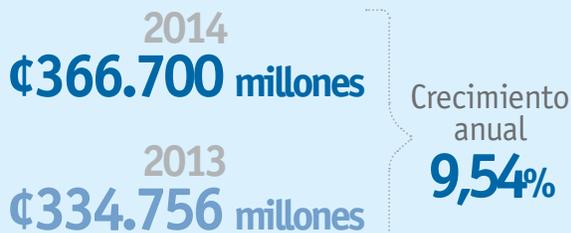


Crédito

Gracias a nuestras distintas opciones de crédito, en Coopenae colaboramos para que se concreten los anhelos de muchas personas y, de manera directa e indirecta, contribuimos al desarrollo del país y al mejoramiento de la calidad de vida de los costarricenses.

Según los fines del préstamo, contamos con cuatro categorías: Consumo, Vivienda, Pymes y Tarjetas de Crédito. Nuestra cartera crediticia total en 2014 mostró un crecimiento de 9.5% respecto del año anterior.

Cartera crediticia total



Crédito Consumo

En esta dinámica, la línea de Consumo colocó 115 mil millones y reportó un saldo a diciembre de 2014 de aproximadamente 283 mil millones.

Tarjetas de Crédito

Solo en 2014, el saldo de tarjetas de crédito fue de ₡2.252.079.993. A diciembre de ese año, el crecimiento fue de ₡10.485.342.352 en cartera.

**AJUSTAMOS NUESTROS PRODUCTOS
FINANCIEROS A LAS EXPECTATIVAS
DE LOS ASOCIADOS**

Saldo de cartera de crédito a diciembre 2014



₡283.197.977.522



₡57.918.711.558



₡14.874.866.950



₡10.485.342.352

Crédito Pymes

Para mencionar otra de las líneas de crédito exitosas no solo por su excelente reporte en números sino por su impacto socioeconómico, nos enorgullecemos de informar que en el año 2014 se vieron beneficiados 539 asociados-empresarios con créditos y asesoría Pymes. Esta categoría de la cartera crediticia sumó casi ₡15 mil millones. Solo en 2014 colocó cerca de ₡5 mil millones.

Los créditos bajo la modalidad Pymes son empleados, principalmente, para:

PYMES BENEFICIÓ A 539 ASOCIADOS- EMPRESARIOS

- Compra de activos para la empresa (equipo, local comercial, maquinaria, vehículos, entre otros).
- Capital de trabajo.
- Cancelación de pasivos derivados de la actividad desarrollada.

Además de nuestras atractivas tasas de interés (por debajo del promedio del mercado), el tiempo de respuesta una vez presentados los documentos (no mayor a los 10 días hábiles estipulados) nos coloca como una opción sumamente competitiva.

Desarroya

Adicional al otorgamiento de créditos, con el Programa Desarroya le proporcionamos a los asociados información y herramientas que les ayuden a potenciar sus empresas; por lo que en el año 2014 continuamos con el proyecto “Charlas Desarroya”.

También, durante el año 2014, en Coopenae trabajamos conjuntamente con Entrepreneurial Finance Lab (EFL) para mejorar los niveles de éxito, la reducción de la mora y la expansión del crédito hacia nuevos mercados.

Crédito Vivienda

A diciembre de 2014, el saldo de nuestra cartera de Vivienda fue de aproximadamente 58 mil millones. Solo en el año 2014 colocamos **₡13.366.640.972** en el Programa de Vivienda, lo que representó alrededor de **578 soluciones**.

Gracias a nuestra participación en Expo-Casa y Decoración 2014, 303 familias resultaron favorecidas con las excelentes condiciones que ofrecimos en ambas ferias, donde logramos, conjuntamente, una colocación en créditos por ₡8.216.238.012. Cabe aclarar que esta última cifra está incluida en el monto total colocado en 2014 que se menciona en el párrafo anterior.

Para el 2015 participaremos en las ferias Expo-Construcción y Expo-Casa, las cuales se realizarán en febrero y agosto, respectivamente.

Además, aprovecharemos las alianzas de Coopenae con diferentes asociaciones solidaristas y promoveremos otras con empresas constructoras y desarrolladoras para incentivar la colocación de los créditos para vivienda.

Otro aspecto relevante es el logro alcanzado en Vivienda de Interés Social.

Observemos:

Vivienda de Interés Social

22 Bono-Crédito por
₡227.376.000

445 Bonos para Familias
de Escasos Recursos por
₡3.231.995.177



Vivienda es una de las carteras de crédito más significativas en cifras de crecimiento y con mayor impacto en el bienestar y la calidad de vida de los asociados y sus familias.

En 2015 concentraremos esfuerzos en Bono-Crédito para englobar y satisfacer las necesidades de las familias. Al respecto, contamos con 16 alianzas con desarrolladoras y tramitadores de Bono-Crédito, las cuales se convertirán en aliadas estratégicas para que, aproximadamente 300 asociados y sus familias puedan hacer realidad su sueño de vivienda con un financiamiento de este tipo.

EN EL AÑO 2014 OFRECIMOS 1023 SOLUCIONES DE VIVIENDA ENTRE CRÉDITO, BONO-CRÉDITO Y BONOS, POR MÁS DE € 16 MIL MILLONES

Responsabilidad Social Empresarial

11

años del Programa de Vivienda

€31.227.540.184

6.324

familias de escasos recursos beneficiadas con bonos

Investigación, innovación y desarrollo

Desde hace varios años, en la Cooperativa hemos impulsado la investigación como uno de los pilares estratégicos. La idea no solo es generar conocimiento profundo y preciso de las expectativas de los asociados, sino ser capaces de satisfacer sus intereses con la innovación en productos y servicios.

CREAMOS SOLUCIONES DE VALOR PARA NUESTROS ASOCIADOS

Asimismo, identificamos segmentos de población específicos a los que les ofrecimos productos con un perfil acorde a sus características y demandas.

Además, hemos implementado canales para que los asociados manifiesten su opinión y brinden sus sugerencias de manera presencial o virtual.

Esta información la utilizamos como insumo en el diseño y desarrollo de nuevos productos y servicios.

De igual manera, dedicamos esfuerzos a la puesta en marcha del proyecto “Fábrica de Servicios”, que se trata de un sistema de relacionamiento con los asociados, dirigido a la sencillez de la gestión y con la capacidad de respuesta requerida.

Por último, cabe anotar que ampliamos las modalidades de servicio a domicilio mediante la fuerza de ventas y tramitadores. Esto hizo posible que los asociados pudieran afiliarse, formalizar créditos, gestionar tarjetas de crédito y débito o adquirir otros productos desde la comodidad de sus hogares o lugares de trabajo.

21.000

Gestiones a domicilio

en 2014

El seguimiento de nuestros estándares de calidad originó la atención de 2.867 consultas, quejas y reclamos de asociados en 2014 y los índices de calidad obtenidos se ubicaron en los niveles adecuados. El indicador de disposición que tienen los asociados para recomendar a Coopenae a un amigo o un familiar es de un 85.30%. Finalmente, las mediciones del grado de satisfacción de los asociados mostraron índices de un 82,02%.

Los asociados pueden recibir productos, formalizar trámites e incluso gestionar solicitudes mediante el servicio a domicilio de Coopenae.





En cuanto a la gestión de los servicios complementarios, al cierre de 2014 contamos con una cartera de 43.974 clientes, quienes disponen de beneficios de la línea T-Complementa. Durante este período colocamos 25.819 productos, entre seguros auto expedibles y asistencias.

Adicionalmente, incorporamos nuevos productos como el seguro estudiantil, seguros para tarjeta de débito y crédito, protección al registro de propiedades y productos de recaudo. Con los beneficios de dichos productos, los asociados se

han realizado tratamientos dentales y han tenido acceso a la medicina preventiva. Además, hemos atendido miles de imprevistos (asistencias al hogar, asistencia vial y asistencia médica, entre otros) y aplicado unos 9.000 descuentos en distintos comercios del país.

LOS INGRESOS POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS ASCENDIERON A POCO MÁS DE €628 MIL MILLONES

Servicios complementarios
(generaron €628,3 millones en 2014 con un incremento anual de 17% respecto de 2013)

18.751

tratamientos dentales

1.616

casos de imprevistos

2.686

citas de medicina preventiva

9.000

aplicaciones de descuentos en comercios

El proyecto Rincón T, que consiste en la instalación de un punto de venta en centros educativos, trasladó más de €1.8 millones en comisiones, ingresos que serán utilizados para proyectos en cada institución.

Rincón 
¡Hacelo todo!

Responsabilidad social y ambiental

El Programa de Becas de Estudio para los hijos de los asociados con ingresos familiares limitados es uno de los pilares de responsabilidad social de Coopenae. Al respecto, canalizamos fondos por casi ¢89 millones que, esperamos, puedan ayudar a muchos a superar su condición de vulnerabilidad socioeconómica.

CREEMOS EN LA SOLIDARIDAD

Veamos en detalle:

Becas

391 beneficiados
126 estudiantes de primaria
265 estudiantes de secundaria

Monto otorgado en becas:

¢88.950.000

Igualmente, en Coopenae hemos realizado importantes esfuerzos para que el Socorro Mutuo Solidario (SMS) beneficie, año con año, a más asociados y sus familias. En 2014, con el SMS distribuimos casi ¢ 4 mil millones entre más de mil casos de enfermedad o muerte.

Distribución del Socorro Mutuo Solidario

Cobertura	Casos	Monto Millones
Por muerte de hijos	10	¢27.500.000
Por muerte de cónyuge o conviviente	103	¢283.250.000
Asociados en fase terminal	10	¢55.000.000
Adelantos en vida del 10% de la póliza	909	¢993.300.000
Familiares por muerte de un asociado	216	¢2.376.000.000
Total	1.248	¢3.735.050.000

Fuente: RSE Coopenae

NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL SE TRADUCE EN BECAS DE ESTUDIO, SOCORRO EN CASOS DE ENFERMEDAD Y MUERTE Y UN SISTEMA DE CARBONO NEUTRALIDAD, ENTRE OTRAS ACCIONES



La siembra de árboles en el corredor biológico entre el Volcán Tenorio y la Zona Protectora de Miravalles, fue una acción simbólica de compensación por la huella de carbono de la Asamblea de Coopenae en 2013.

Por otra parte, continuamos con éxito la conformación del Banco de Equipo Médico Auxiliar (BEMA). Con esta iniciativa procuramos garantizar que, en el mayor número de sucursales posible, existan disponibles sillas de ruedas, andaderas, muletas, camas ortopédicas o colchones de agua para el préstamo inmediato a los asociados.

A la fecha, nos enorgullecemos de los siguientes datos:

BEMA

¢ **16.7** millones invertidos

119 piezas nuevas

242 piezas prestadas

En otro orden, pero siempre relacionado con la responsabilidad social de Coopenae, hemos realizado talleres orientados al crecimiento integral de los asociados y su identificación con la Cooperativa. Dichos espacios han contado con la participación de 1285 personas.

Finalmente, como una acción concreta de empatía con el ambiente, sembramos 100 árboles en una finca ubicada en el corredor biológico entre el Volcán Tenorio y la Zona Protectora de Miravalles en marzo de 2014. Dicha plantación fue realizada para compensar, simbólicamente, la huella de carbono que generamos por la Asamblea Ordinaria de Delegados de 2013.



Muchos asociados disfrutaron del préstamo de sillas de ruedas y otros implementos gracias al Banco de Equipo Médico Auxiliar (BEMA) de Coopenae.

Gestión Financiera

Nuestra solidez financiera es reflejo del compromiso que tenemos por brindar servicios financieros variados, complementarios y de mutualidad que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados.

NUESTROS ASOCIADOS TIENEN LA CONFIANZA DE ESTAR EN LAS MEJORES MANOS GRACIAS A LA DEMOSTRADA SOLIDEZ DE COOPENAE

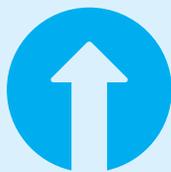
Indicadores financieros 2013-2014



Activo Total
10.98%



Excedentes
8.98%



Patrimonio
9.73%



Nuevos socios netos
4241



CDP
11.58%



Ahorro FIC
10.59%

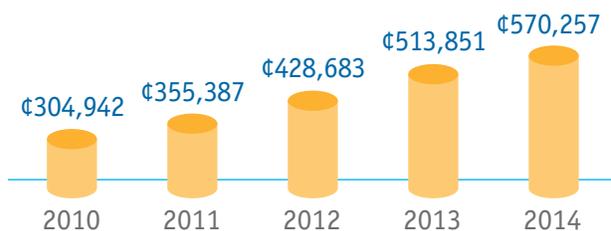
Activo total

El activo total creció un **10.98%** entre el 2013 y el 2014, lo que significó pasar de ₡513.851 millones a ₡570.257 millones, respectivamente. Este incremento nos permitió mantener una posición de liderazgo en el sector cooperativo de ahorro y crédito y aumentar nuestra participación de mercado en el Sistema Financiero Nacional.

El activo productivo, conformado por las carteras de crédito e inversiones, cerró en **92.89%**. Este porcentaje se distribuye, respectivamente, en 63.34% y 29.55% entre las carteras antes mencionadas.

Activo total

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



Fuente: Estados financieros de Coopenae.

TUVIMOS CRECIMIENTO EN TODOS LOS INDICADORES QUE REFLEJAN ÉXITO FINANCIERO

Excedentes

Al cierre de 2014, Coopenae reportó excedentes por **¢8.501 millones**.

Luego de las participaciones sobre la utilidad, las reservas legales y estatutarias, el excedente neto fue de **¢4.591 millones**, lo que representa un **8.98%** más que el generado en 2013.



Fuente: Estados financieros de Coopenae.

Patrimonio

Nuestro patrimonio pasó de ¢93.272 millones en 2013 a **¢102.348 millones** en 2014, es decir que hubo un crecimiento de 9.73%. Esto se debió a las capitalizaciones generadas en el otorgamiento de crédito, así como también a la incorporación de **4.241** nuevos socios netos a la familia Coopenae.



Fuente: Estados financieros de Coopenae.

Captaciones

Las captaciones están conformadas principalmente por Certificados de Depósito a Plazo en Colones y Dólares, las inversiones en el Ahorro FIC y otras modalidades de ahorro.

La cartera de Certificados de Depósito a Plazo Colonizada creció en 11.58%, lo que significó pasar de ¢255.060 millones en 2013 a ¢284.600 millones en 2014.



Fuente: Estados financieros de Coopenae.

Captaciones por Ahorro FIC

Por su parte, con un incremento porcentual de **10.59%**, las captaciones por Ahorro FIC subieron de ¢18.612 millones en 2013 a **¢20.582 millones** en 2014.



Fuente: Estados financieros de Coopenae.

NOS LUCIMOS CON UN INDICADOR DE EFICIENCIA SEGÚN LOS ESTÁNDARES INTERNACIONALES DE CALIDAD

Gastos administrativos respecto del Activo Productivo de Intermediación

Se trata de un indicador de eficiencia que relaciona:

- El gasto administrativo de la empresa (personal, servicios externos, movilidad y comunicación,

infraestructura y otros de carácter general) y

- El activo productivo de intermediación (conformado por la cartera de crédito y las inversiones de la Cooperativa en el mercado bursátil costarricense).

Según los estándares internacionales, el límite de este indicador se ubica en **5.00%** y en Coopenae cerramos en 2014 con un nivel de **3.51%**.

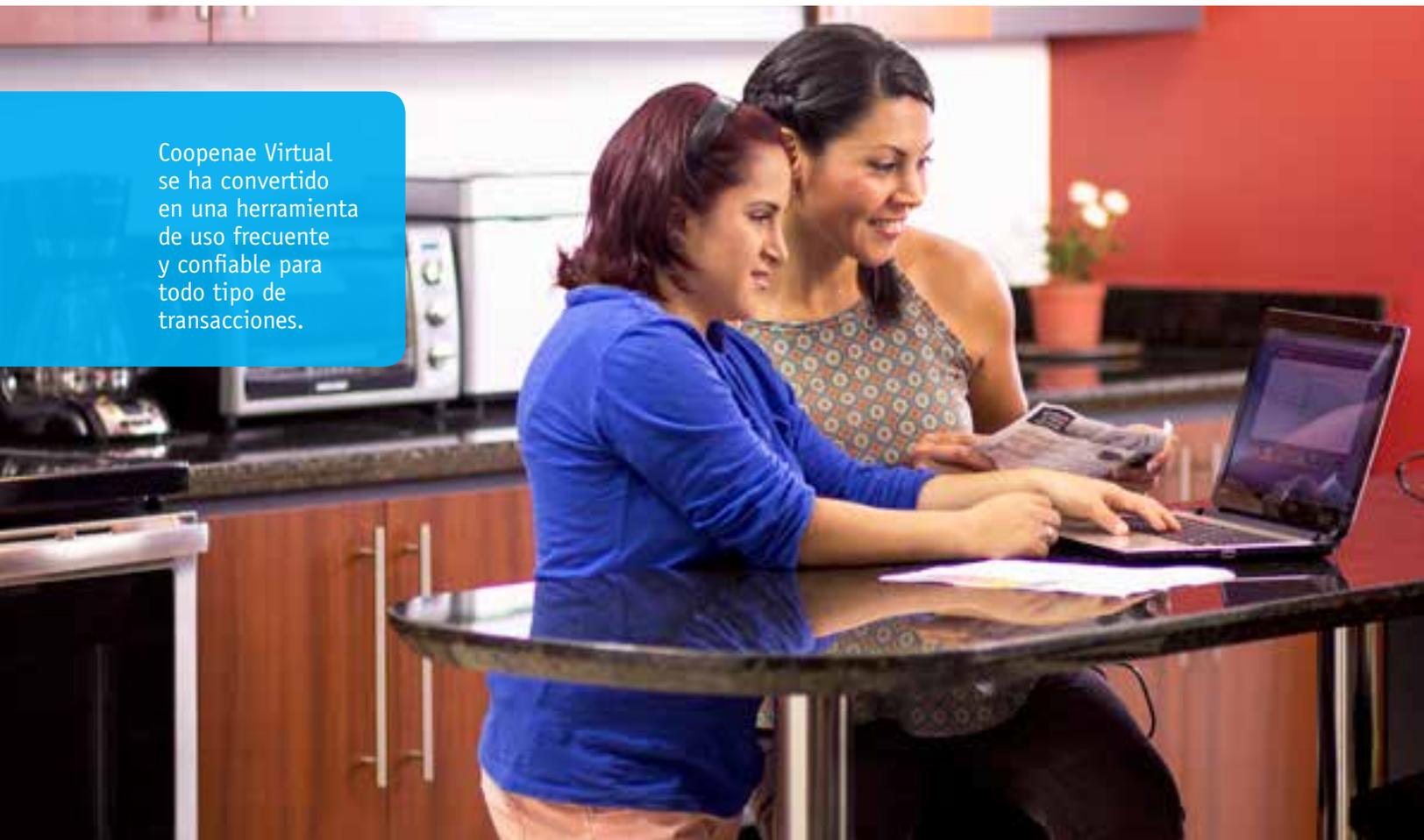
El siguiente gráfico demuestra nuestra posición respecto de otras entidades financieras públicas y privadas:

GADM: Indicador de eficiencia



Fuente: Elaboración propia Coopenae

Coopenae Virtual se ha convertido en una herramienta de uso frecuente y confiable para todo tipo de transacciones.





En 2014, destacamos nuevamente en el **primer puesto** del sector Cooperativo. Lo anterior, gracias al tamaño de nuestros activos, las cifras crecientes en la cartera de crédito, las captaciones, el patrimonio y los excedentes reportados.

Nuestra Cooperativa no solo se mantiene como **líder** al ocupar la posición de privilegio, sino que en términos absolutos persisten las diferencias de tamaño en relación con las demás, como se muestra a continuación:

Entidad	Activo		Crédito		Captación		Patrimonio		Excedente	
Coopenae	570.195	1	366.700	1	328.203	1	102.348	1	8.501	1
Coopeservidores	486.514	2	347.728	2	226.932	3	76.736	3	7.168	3
Coopeande 1	366.269	3	256.223	3	235.475	2	79.111	2	7.782	2
Coopealianza	251.908	4	173.351	4	168.053	4	39.040	4	4.045	4
Coocique	145.065	5	102.529	5	88.663	5	21.956	6	632	10

Fuente: www.sugef.fi.cr con datos a diciembre 2014

Por otra parte, ocupamos el **cuarto lugar** en el ranking financiero privado del país y hemos subido un puesto respecto del año anterior, donde figurábamos en la quinta posición.

Entidad	Activo		Crédito		Captación		Patrimonio		Excedente	
Bac San José	2.304.787	1	1.700.578	1	1.011.266	1	264.860	1	47.895	1
Scotiabank	1.418.502	2	1.038.332	2	631.745	2	156.928	2	14.362	2
Davivienda	1.006.534	3	626.296	3	419.281	4	95.019	4	8.445	4
Coopenae	570.195	4	366.700	5	328.203	5	102.348	3	8.501	3
Mutual Alajuela	560.122	5	385.742	4	455.544	3	48.345	8	4.653	8

Fuente: www.sugef.fi.cr con datos a diciembre 2014

Gestión de Riesgo

Tanto la promoción de mejores prácticas como los cambios en la supervisión de SUGEF y los documentos del Comité de Basilea van encaminados hacia una **Administración Basada en Riesgos**, con el fin de velar por la estabilidad y la solvencia de las empresas; de ahí que en Coopenae estemos avanzando hacia este tipo de administración.

LA ADMINISTRACIÓN BASADA EN RIESGOS ES UNA RESPUESTA A LAS COMPLEJAS EXIGENCIAS DEL ENTORNO FINANCIERO ACTUAL

Aunque la Administración Basada en Riesgos no evita que las entidades financieras enfrenten riesgos (ya que el riesgo es inherente al negocio), disponen de sistemas adecuados para su gestión; siempre y cuando se entienda lo anterior como un proceso formal, integral, continuo y congruente con el volumen de operaciones.

Entre las principales razones para avanzar hacia una Administración Basada en Riesgos figuran las siguientes:

- Existe un entorno financiero complejo, dinámico y volátil que exige entidades con marcos robustos de gobierno corporativo y con procesos rigurosos de gestión integral de riesgos.
- En el mercado se ofrecen productos más complejos que requieren habilidades y técnicas más sofisticadas.
- Las entidades financieras presentan diferentes perfiles de negocio, volumen de operación y grado de sofisticación.

Como parte de las nuevas normativas emitidas por la SUGEF, en 2014 se promulgó el acuerdo SUGEF 17-13 “Reglamento sobre la Administración del Riesgo de Liquidez”. Esta norma demanda la definición de una estrategia para la administración del riesgo de liquidez; la definición del perfil de riesgo de liquidez, políticas y procedimientos; el establecimiento de límites e indicadores de alerta temprana; y la simulación de escenarios y pruebas de estrés.

Además, requiere un plan de contingencia de liquidez que incluya señales de alerta; definición del equipo de gestión de crisis; identificación de fuentes de financiamiento; estrategias de gestión de activos y pasivos; identificación de activos que garanticen financiamiento; y políticas y procedimientos administrativos que deben ser sometidos a pruebas y simulaciones anualmente.

SUGEF HA EMITIDO UNA SERIE DE NORMAS BAJO EL ENFOQUE DE ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN BASADO EN RIESGOS CUYA IMPLEMENTACIÓN CONCLUIRÁ EN 2018

De acuerdo con el cronograma de SUGEF, se prevé que todo este enfoque de administración y supervisión basado en riesgos concluya en el año 2018.

Gestión de riesgos 2014:

- ✓ Colaboración en la implementación de los cambios en la calificación de deudores, pruebas de estrés y análisis de capacidad de pago de los deudores según normativa SUGEF 1-05.
- ✓ Implementación de la normativa SUGEF 17-13 “Reglamento sobre la Administración del Riesgo de Liquidez”, en conjunto con el Departamento de Tesorería. Para ello se desarrolló el sistema denominado QR Liquidez.
- ✓ Revisión del Perfil de Riesgo de Coopenae.
- ✓ Revisión, redefinición y modificación de políticas y procedimientos en concordancia con las nuevas normativas.
- ✓ Revisión del Manual de Riesgos.
- ✓ Implementación del Sistema de Alertas SENTINEL, que viene a apoyar el seguimiento y control del riesgo operativo.
- ✓ Actualización del Sistema Estratégico de Administración de Riesgos (S.E.A.R.) como herramienta que le permite a Coopenae analizar sus carteras de crédito, ahorros, aportes y balances financieros desde una perspectiva de riesgos.
- ✓ Proceso de capacitación en gestión de riesgos a los diferentes niveles de la organización: Consejo de Administración, Comité de Riesgos, Gerencias Regionales, Jefaturas de Puntos de Servicio y todo el personal de la empresa.



Control del crédito

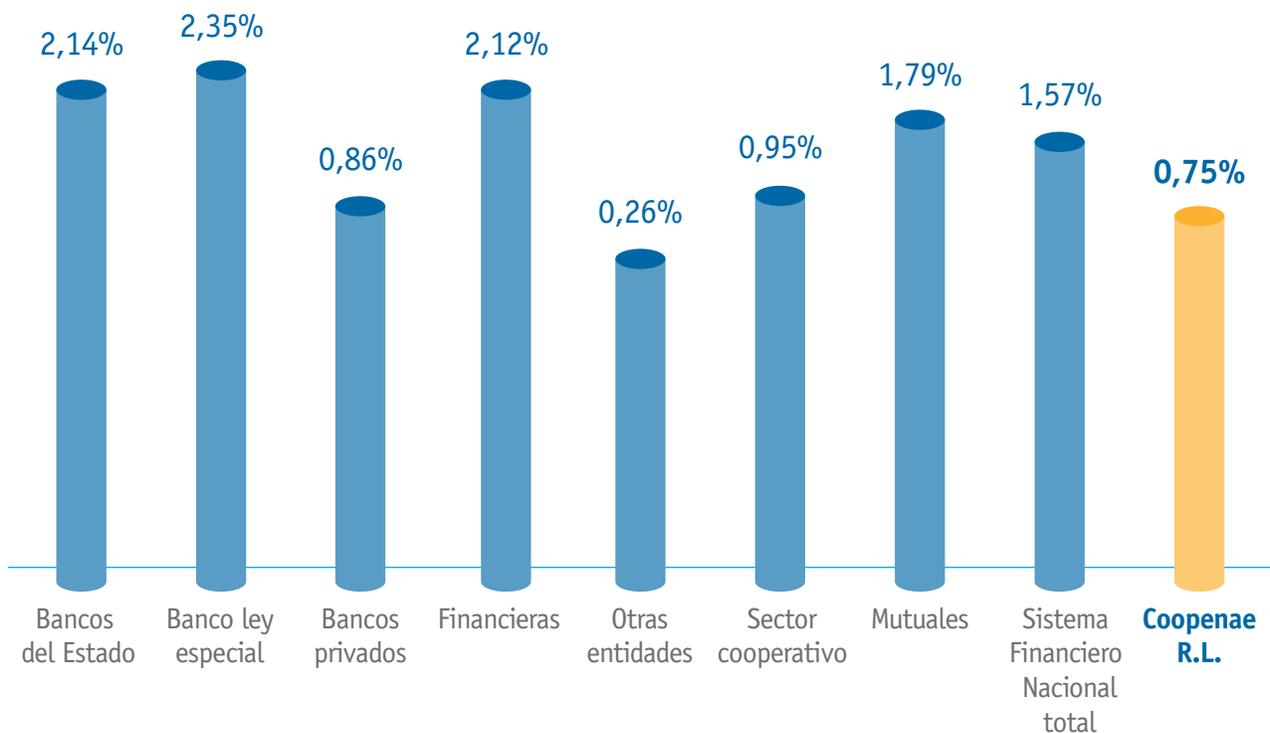
Una cartera de crédito de calidad es el resultado de una gestión de colocación y recuperación de crédito eficiente y efectiva. En términos de administración de crédito, la posibilidad de incumplimiento de pago de un crédito por parte de un asociado deudor es conocida como Riesgo de Crédito.

Uno de los indicadores más importantes para medir ese riesgo de crédito es el **Indicador de Mayor a 90 días**. Éste considera todos los saldos de los créditos de los asociados cuyo periodo de incumplimiento

EN COOPENAE REALIZAMOS ACCIONES EXITOSAS PARA REDUCIR LOS PERIODOS DE INCUMPLIMIENTO DE PAGO DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS

en el pago es mayor a 90 días. Si bien el límite de SUGEF para este indicador es de 3% (considerado como riesgo normal), en Coopenae hemos fijado dicho tope en 0.80% como parte de una política de autorregulación interna. En consecuencia, logramos cerrar con este indicador en un nivel de **0.75%**.

Indicador de Mayor a 90 días



Fuente: Elaborado con datos de SUGEF.

Este indicador positivo es producto de una serie de acciones, a saber:

- Definición y ejecución conjunta de estrategias para el mejoramiento de los procesos de colocación y recuperación de créditos.
- Gestión de cobro coordinada con los puntos de servicio para aprovechar el conocimiento sobre la situación de los asociados con morosidad en sus operaciones de crédito.
- Fortalecimiento de la gestión de cobro (tanto a nivel telefónico como domiciliario), orientada a un manejo más personalizado e integral.
- Definición de mejores opciones de arreglo de pago para normalizar la situación de mora de los asociados con problemas en el pago de sus cuotas de crédito.
- Fortalecimiento de la gestión de cobro judicial a nivel interno.
- Redefinición de la estrategia para la venta de bienes adjudicados, la cual permitió duplicar el monto recuperado en 2014 respecto de 2013.
- Implementación de una estrategia para recuperación de montos trasladados a incobrables.
- Optimización de los principales módulos informáticos que apoyan la gestión de cobro.

Finalmente, es importante mencionar que en Coopenae estamos permanentemente comprometidos con la investigación, el desarrollo y la implementación de nuevas y mejores formas de gestión de riesgo de crédito, para asegurar la adecuada recuperación de los montos prestados y; por ende, el fortalecimiento del proceso de intermediación financiera de nuestra Cooperativa.

Administración de la seguridad de la información

En Coopenae somos conscientes de la importancia del manejo apropiado de la información de los asociados. Por ello, durante el año 2014, definimos y ejecutamos acciones que han fortalecido el Sistema de Administración de la Seguridad de la Información, puesto en marcha desde hace dos años.

NUESTROS ASOCIADOS PUEDEN ESTAR TRANQUILOS PUES SALVAGUARDAMOS SU INFORMACIÓN PERSONAL

Las principales gestiones que realizamos en cuanto a la administración de la seguridad de la información fueron las siguientes:

- Análisis de Impacto del Negocio (BIA) que sirve como base para definir planes que apoyen la continuidad del negocio.
- Conceptualización y control de proyectos de negocio para lograr la incorporación de las políticas de seguridad y privacidad de la información en cada proyecto.
- Análisis de riesgo de seguridad de la información en proyectos de negocio, los cuales permitieron tener una visión integral de dichos riesgos y tomar medidas de mitigación o aceptación.
- Administración independiente del Proceso de Incidentes de Seguridad y Continuidad de la Información y su integración en todos los procesos de negocio y de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Actualización de la clasificación y etiquetado de la información del Core PSBanker en todos los módulos migrados.
- Generación de una base de datos de los principales proveedores y diseño de un instrumento de evaluación para verificar el cumplimiento de políticas de seguridad de la información.



- Revisión anual de las Constancias de Aceptación de Políticas de Seguridad de Colaboradores.
- Obtención del 100% de las Constancias de Aceptación de Políticas de Seguridad por parte de los proveedores, quienes brindaron servicios -en el año 2014- apegados a las políticas de seguridad.
- Actualización permanente de los Perfiles de Acceso para los usuarios del sistema informático.
- Capacitación y concientización en el tema de Seguridad y Privacidad de la información, a los diferentes niveles organizacionales.

En este tema, cabe señalar la creación de la Agencia de Protección de Datos Personales de La República de Costa Rica, adscrita al Ministerio de Justicia y Paz. Dicha instancia procura velar por el cumplimiento, por parte de las entidades públicas y privadas, de la Ley 8968 denominada “Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales”.

Al respecto, en Coopenae realizamos ajustes en los procesos de obtención, manejo y disposición de la información de nuestros asociados. Por lo tanto, las personas asociadas pueden estar tranquilas porque salvaguardamos su información personal.

Desarrollo humano

Capacitación, actualización constante, coaching e implementación de nuevas modalidades laborales como el teletrabajo son las principales directrices que orientan el quehacer de la Gerencia de Desarrollo Humano de Coopenae. Estamos conscientes de que la mayor riqueza de una organización, empresa o negocio radica en sus colaboradores y que, por lo tanto, debemos impulsarlos día a día para fortalecer sus capacidades y motivación en un mutuo ganar-ganar.

Capacitación

La capacitación es una forma de generación continua de conocimiento y aprendizaje. Por ello, en 2014 el personal de Coopenae participó en una serie de talleres para la actualización y el fortalecimiento de sus capacidades.

EL PERSONAL DE COOPENAE PARTICIPÓ EN UNO O MÁS ESPACIOS FORMATIVOS EN EL AÑO 2014

Capacitación al personal

4 talleres
953 participaciones en total

Temáticas abordadas:

- Ética y valores
- Manejo del estrés
- Comunicación asertiva
- Venta de productos financieros
- Servicio al asociado

Teletrabajo

Luego de un análisis de los temas legales, los perfiles de puestos y otros estándares internos y la implementación de un plan piloto entre 2013-2014, en Coopenae estimamos que para el primer trimestre del año 2015 habrá unos 55 colaboradores trabajando bajo la modalidad de teletrabajo, es decir un 10,22% del total de empleados activos a diciembre 2014. El teletrabajo consiste en trabajar de uno a dos

UNOS 55 COLABORADORES DE LA COOPERATIVA ESTARÍAN LABORANDO BAJO LA MODALIDAD DE TELETRABAJO PARA EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2015

días por semana desde la casa, según un acuerdo previo entre el jefe y el colaborador. Este convenio implicaría un ganar-ganar para ambas partes, ya que los colaboradores ahorrarían en transporte, tiempo y alimentación y la Cooperativa se beneficiaría del cumplimiento de metas como premisa de esta modalidad.

Coaching

La Gerencia de Desarrollo Humano realizó 12 sesiones de coaching con cada una de las jefaturas y de los “segundos a bordo” de las diferentes áreas y sucursales de Coopenae (50 jefes y 50 segundos a bordo).

Las sesiones se enfocaron en aquellas áreas con un impacto directo en el crecimiento profesional y personal de dichos colaboradores, con el propósito no solo de tener un líder, sino tener al mejor.

APOSTAMOS POR EL DESARROLLO DE LÍDERES CON ALTA EFECTIVIDAD

Actividades de reforzamiento ADN-Coopenae y trabajo en equipo

Más allá de esforzarnos por conocer la misión, visión y valores, en Coopenae interiorizamos y vivenciamos nuestra filosofía organizacional. Así como un albañil sabe que su trabajo no se limita a poner un **ladrillo**, sino a construir una gran edificación; igualmente, nuestros colaboradores saben que su aporte no solo es “un trámite”, sino una acción en cadena que impactará en una mejor calidad de vida para los asociados.

Rotación de personal

En Coopenae nos enfocamos en metas de crecimiento, preparación y prevención; por lo tanto, no es casual que en nuestra empresa exista un bajo porcentaje de rotación del personal.

Al respecto, solo un 7% de los colaboradores deja de laborar, incluso considerando que algunas de las salidas se deben al finiquito de contratos por tiempo definido.

Comprometidos con la estabilidad laboral hemos logrado ejecutar lo siguiente:

- Altos estándares en el proceso de reclutamiento y selección. Al cierre de 2014 realizamos un total de 85 contrataciones.
- Compensación competitiva a nivel de mercado.
- Capacitación constante en temas normativos y otros que facilitan el cumplimiento de las funciones.
- Enfoque en el cumplimiento de una cultura de efectividad y ejecución.

Tecnología

Una plataforma tecnológica actualizada que responda al perfil de negocio y sus exigencias, deriva indiscutiblemente en un servicio de calidad y asociados satisfechos. Por ello, en Coopenae hemos invertido capital y esfuerzos para que nuestros sistemas de información, bases de datos, dispositivos de seguridad informática y herramientas de soporte técnico estén a la vanguardia y al alcance tanto del cliente interno como externo.

HEMOS LOGRADO QUE LA INFORMACIÓN SIEMPRE ESTÉ DISPONIBLE Y ACCESIBLE EN VIRTUD DE UN SERVICIO ÁGIL Y OPORTUNO PARA LOS ASOCIADOS

El siguiente infográfico incluye las principales acciones realizadas para contar con una plataforma tecnológica de punta



Sistemas de información

Optimización de Sistemas=

- + competitividad
- + agilidad
- + seguridad
- + disponibilidad de información



Base de datos

100% disponibilidad de bases de datos
100% servicios activos para los asociados
Mejores tiempos de respuesta en procesos críticos



Seguridad informática

Compra de nuevo dispositivo de monitoreo:

- Mejora y centraliza el monitoreo de todo el tráfico de la red
- + seguridad para contrarrestar acciones maliciosas

Compra de dispositivo adicional de contingencia:

- Preparación ante la denegación de un servicio



Soporte técnico

Refuerzo de herramientas utilizadas para monitorear y garantizar el funcionamiento permanente de la infraestructura tecnológica:

- Gestión centralizada proactiva
- Mayor agilidad
- Atención más oportuna ante cualquier incidente
- Gestión de TIC apoyada en la normativa 14-09

Gracias a las herramientas tecnológicas que Coopenae pone al servicio de sus asociados, se aprovecha cada vez más la amplia gama de opciones de las compras por Internet.



Control interno

A partir de 2012, el Control Interno tomó más fuerza con el propósito de cumplir la normativa SUGEF 14-09 “Reglamento sobre la Gestión de la Tecnología de la Información”. De ahí que, durante el año 2014, nos hayamos mantenido vigilantes para continuar acatando dichas directrices legales.

Gestión estratégica

En Coopenae velamos por el **cumplimiento de las políticas, procedimientos y reglamentos** emitidos y aprobados por el Consejo de Administración. Asimismo, nos aseguramos de que dicho cuerpo normativo se mantenga actualizado para evitar un riesgo normativo.

COMO REQUISITO DE TRANSPARENCIA, CUMPLIMOS A CABALIDAD CON TODA LA NORMATIVA QUE RIGE EL ÁMBITO FINANCIERO

Adicionalmente, fiscalizamos el debido **acatamiento de las oportunidades de mejora** que emitió la Auditoría Interna, Externa y SUGEF y, de esta manera, protegimos a nuestros asociados de los diferentes riesgos por incumplimiento de normativa, reglamentos y leyes que hubiésemos enfrentando en el caso de no actuar con prontitud en la solución de esas observaciones.

En Coopenae implementamos las **mejores prácticas de Gobierno Corporativo**, damos seguimiento a su cumplimiento y actualizamos constantemente sus esquemas.

APROVECHAMOS LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS DE LA COOPERATIVA



Cumplimiento

En Coopenae tenemos un programa formal de educación y entrenamiento continuo para todos los colaboradores. Éste consta de procesos de inducción y un programa de actualización que aborda distintas temáticas como: legitimación de capitales, introducción a Ley FATCA, actualidad en legitimación de capitales y automatización de reporte relación de hechos e introducción a la era cibernética.

Sin estos conocimientos, no podríamos notificar las transacciones sospechosas a las autoridades pertinentes en aquellos casos donde tenemos obligación de hacerlo.

Observemos en cifras el programa de educación y entrenamiento:

Procesos de inducción: 
4 sesiones con la participación de **77** colaboradores

Programa de actualización: 
37 sesiones con la participación de **518** colaboradores

En este sentido, nuestras tareas son las siguientes:

- Solicitar el GIIN (Global Intermediary Identification Number)
- Identificar las Cuentas Reportables a EE.UU.
- Reportar anualmente al Banco Central de Costa Rica.

Al respecto, hemos cumplido con los primeros puntos gracias a que obtuvimos el GIIN y contamos con lineamientos de política interna y sistemas operativos que nos permiten identificar a las personas sujetas a FATCA. Sobre el último punto, nos encontramos en proceso de desarrollo y coordinación con el Banco Central de Costa Rica.

Campaña: ¿Cómo puede ayudar en la prevención del lavado de dinero?

Esta iniciativa tiene el propósito de fortalecer el vínculo de cooperación entre el asociado y Coopenae en la lucha contra la legitimación de capitales y el financiamiento del terrorismo, por lo que trata de brindar a los ciudadanos el conocimiento básico para evitar convertirse en víctimas de este delito.

Algunos consejos importantes difundidos al asociado:

- Proteja su documento de identidad.
- Actualice sus datos al menos una vez al año.
- Proporcione documentación sobre el origen de los recursos al momento de realizar sus transacciones.
- Nunca preste su nombre para hacer transacciones financieras o registrar propiedades.
- Si va de viaje y desea realizar transacciones con nuestra tarjeta de crédito o débito comuníquelo previamente al correo m.electronicospago@coopenae.fi.cr

Coopenae Seguros

Fundamentados en el Plan Estratégico 2011-2014, los esfuerzos comerciales en Coopenae Sociedad Agencia de Seguros en 2014 se centraron en la diversificación de la cartera. Lo anterior mediante acciones para la comercialización de productos en nichos de mercado no tradicionales como las Cámaras de Comercio y Municipalidades; sin dejar de lado las oportunidades que ofrecen las organizaciones de la economía social del país.

Si bien basamos la estrategia en la expansión de negocios, también realizamos una labor planificada tendiente a diversificar la colocación de seguros y lograr mayor profundización y fidelización con nuestros clientes, mediante servicios diferenciados y de valor agregado en relación con las coberturas que normalmente ofrecen las pólizas de seguros. Todo ello, en un marco de servicio donde destacan programas de asesoría en administración de riesgos, negociación en tarifas y rediseño de coberturas.

La implementación de dicha estrategia registra un cumplimiento del 99% de la meta de 9.500 millones acordada con el INS en los primeros 11 meses del año. Se trata de un aspecto muy significativo al considerar que el Instituto ha tenido una pérdida importante de mercado y un lento crecimiento en la venta de seguros, según lo muestra un análisis comparativo sobre la evolución de la institución respecto de las demás empresas aseguradoras privadas.

Evidentemente, la conjugación de esos dos factores, el costo de oportunidad comercial que representa la implementación del nuevo modelo comercial y la pérdida de dinamismo del INS (aspecto que también impacta negativamente los resultados de venta de la Sociedad Agencia de Seguros), derivaron en un crecimiento en ventas de entre un 4% y 5% respecto de 2013.

No obstante, estudios sobre el ranking de intermediación de seguros (corredurías y sociedades agencias), realizados por Coopenae con base en la información en línea de cada entidad supervisada por SUGESE (con corte al 31 de diciembre de 2014), determinaron que Coopenae Seguros es la sexta empresa más rentable del mercado total de intermediarios de seguros, tomando como parámetro la relación entre utilidad bruta respecto de ingresos por comisiones. En este contexto, somos superados, solamente, por las principales entidades financieras del país, tres de las cuales poseen Corredurías de Seguros. A su vez, el estudio demostró que, con solo cinco años de operación en un mercado tan competitivo, Coopenae Seguros ocupa la décima posición en cuanto a colocación y venta de primas de seguros.

En ese mismo ranking comparativo, nos ubicamos como la segunda empresa más rentable del segmento de sociedades agencias. Además, somos la tercera empresa de mayor volumen de producción en primas y seguimos muy de cerca a la sociedad agencia que ocupa el segundo lugar (de un banco estatal).

Para que sus asociados viajen confiados, Coopenae Seguros ofrece distintas opciones de pólizas dirigidas a proteger tanto su integridad física como su patrimonio.



Resultados financieros

Al 31 de noviembre de 2014, Coopenae Sociedad Agencia de Seguros registró las siguientes cifras:

¢1.002.300.000

Ingreso

¢912.400.000

Activo total

¢753.400.000

Patrimonio

¢159.100.000

Pasivo

Lo anterior frente a gastos totales por ¢789,3 millones y una utilidad bruta de ¢212,9 millones. El resultado neto obtenido es de ¢149,0 millones.

COOPENAE SEGUROS ES LA SEGUNDA EMPRESA MÁS RENTABLE DEL SEGMENTO DE SOCIEDADES AGENCIAS

Software de seguros:

El software de seguros contratado a la firma Prosoft en 2012 fue desarrollado e implementado en la totalidad de módulos internos o de back office a partir del 1 de marzo de 2013.

Durante 2014, nuestros esfuerzos se direccionaron a la estabilización del sistema y el desarrollo de mejoras en el registro de pago y el manejo de cajas. En

particular, nos enfocamos en mejorar sustancialmente el módulo de acceso para que nuestros clientes corporativos puedan ingresar a los archivos de modificación y actualización de sus pólizas colectivas de vida. Lo anterior les permite que, en caso de nuevos créditos por parte de sus clientes, puedan valorar la situación particular en materia de disputabilidad y carencia en relación con los montos que tienen asegurados en saldos deudores.

Para el caso de clientes de tipo industrial, como por ejemplo Coopeagropal R.L, hicimos modificaciones al sistema para que en las pólizas de incendio se muestren las diferentes zonas de fuego aseguradas, su locación, contenido, entre otros.

En forma paralela, hemos venido trabajando en la depuración y actualización de las bases de datos, ya que el sistema permite la interacción con los clientes; para lo que se requiere contar con toda la información necesaria para localizarlos de manera efectiva y oportuna mediante correo electrónico, teléfono fijo y móvil.

Fiscalización del INS y auditoría interna

El proceso de fiscalización de operaciones de Coopenae Seguros por parte del INS en el 2014 arrojó resultados muy halagadores en materia de control interno, específicamente, sobre los aspectos de regulación contractual; evaluación de procesos y procedimientos de trabajo; ambiente y eficacia de los sistemas de control interno de operaciones; resultado de operaciones; metas de venta; registro contable y evaluación de servicio; entre otros aspectos.

Estos estudios fueron complementados por parte de la Oficialía de Cumplimiento del INS, con el fin de conocer el apego de los procesos internos de Coopenae Seguros a la Ley 8204. Para nuestro beneplácito, la evaluación demostró que se cumple en un 100% con los lineamientos del Manual de Cumplimiento y la normativa para la aplicación de la política “Conozca a su Cliente” del Instituto Nacional de Seguros.

GRACIAS A UNA LABOR ESTRATÉGICA PLANIFICADA, COOPENAE SEGUROS HA RECIBIDO RECONOCIMIENTOS DE PRESTIGIO EN EL MERCADO DE LOS INTERMEDIARIOS DE SEGUROS

Por su parte, la Auditoría Interna ha remitido formalmente 26 informes relacionados con diversas áreas de atención: Entes Reguladores, Prevención de Legitimización de Capitales, Administración de Personal, Patrimonio y Gestión Operativa de la Sociedad Agencia. Las observaciones a dichos informes han sido atendidas en su totalidad; únicamente están en proceso de ejecución aquellas referentes a la elaboración de políticas y procedimientos.



Comité Gerencial

De izquierda a derecha:

Carlos Ramírez Zamora

Gerente Comercial

Johnny Gutiérrez Soto

Gerente Financiero

José Eduardo Alvarado Campos

Gerente General

Seidy Hidalgo Valverde

Gerente de Riesgo

Adrián Álvarez García

Subgerente General

Milton Morales Sancho

Gerente TIC

Víctor Rojas Meléndez

Gerente de Negocios Corporativos

Evelyn Morales Vega

Gerente de Auditoría Interna

Claudio Bolaños Soto

Gerente de Desarrollo Humano



José Eduardo Alvarado Campos
Gerente General



Consejo de Administración

De izquierda a derecha:

Mario Alberto Coronado Barboza

Secretario

Grace Badilla López

Presidenta

Sergio Astorga Espinoza

Vicepresidente

Luisa María Chinchilla Vargas

Directora

Juanita Ibáñez Blandón

Directora

María Rosa Barquero Rodríguez

Directora

Manuel Enrique Salas Zárate

Director

INFORME DEL COMITÉ DE VIGILANCIA

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) y de informar a la Asamblea Ordinaria de Delegados (y a quien corresponda) la situación real que se presenta en cada período según la responsabilidad normativa y legal.



Gestiones desarrolladas

- Seguimiento a la ejecución del Plan Estratégico-Operativo.
- Revisión de aspectos normativos y legales.
- Cumplimiento del Área de Políticas - Procedimientos.
- Revisiones periódicas de información del Área Financiera (Activos – Pasivos – Patrimonio).
- Seguimiento del área de Supervisión y Control Interno Administrativo y Contable.
- Seguimiento de informes internos y externos (ADM - SUGEF – Auditoría Interna – Externa y Contabilidad).
- Participación en el Comité de Auditoría Interna-Fiscal (Presidente del Comité).
- Seguimiento al Área de Calificación (Normativa – SUGEF – CAMELS).
- Seguimiento al Área de Tecnología y Comunicación.
- Seguimiento al Área de Supervisión de Riesgos (Legitimación de Capitales y otros).
- Cumplimiento del plan estratégico del Área de Desarrollo del Recurso Humano.
- Revisión periódica de la información financiera de Coopenae Sociedad Agencia de Seguros.
- Atención de las recomendaciones de los asociados.
- Valoración del cumplimiento de metas y acatamiento de políticas, procedimientos y normativa, tanto en Oficinas Centrales como en las sucursales.
- Cumplimiento del plan operativo de Responsabilidad Social.
- Vigilancia para que se mantengan tasas de interés competitivas.
- Seguimiento para que se brinden actividades de formación y capacitación.

Indicadores contemplados

Balance de Situación Comparativo y notas explicativas

- Cuenta de Activos
 - Disponibilidades
 - Inversiones en valores y depósitos a plazo
 - Cartera de créditos
 - Cuentas y productos por cobrar
 - Propiedad mobiliario y equipo
 - Otros activos
- Cuentas de pasivos
 - Obligaciones con el público
 - Otras obligaciones financieras
 - Otras cuentas por pagar
 - Otros pasivos
 - Obligaciones subordinadas
- Cuentas de patrimonio
 - Capital Social
 - Ajustes al patrimonio
 - Reservas patrimoniales
 - Resultado acumulado ejercicio anterior
 - Excedente acumulado del período

Estado de Resultados Comparativos y notas explicativas

- Resultado Financiero
- Resultado Financiero Neto
- Resultado Operativo Bruto
- Gastos de Administración
 - Gasto del personal
 - Gasto por servicios externos
 - Gastos generales
 - Otros gastos e impuestos
- Resultado del periodo



Algunas conclusiones

- Existe un alto nivel de cumplimiento del Plan Estratégico 2011-2014.
- Se evidencia una excelente responsabilidad administrativa y social de acuerdo con lo planificado, gracias a que se actúa con prudencia y solvencia estratégica.
- La Cooperativa goza de un estado financiero saludable y sólido, con un rendimiento excelente en sus utilidades mensuales; siempre en concordancia con las disposiciones reguladoras nacionales e internacionales.
- Tanto el Consejo de Administración como la Gerencia General y los demás componentes de la infraestructura organizativa cumplen y actúan con base en las disposiciones legales y administrativas según CONASSIF y SUGEF.
- Se respeta y cumple el marco legal y administrativo, regulador de todas las acciones operativas desarrolladas.
- Los gastos administrativos (activo productivo de intermediación en relación con los gastos de personal, servicios externos, movilidad, infraestructura, gastos generales y otros) se planifican de forma prudente y ajustada a la realidad existente; de manera que se mantienen indicadores por debajo de los establecidos internacionalmente.
- No se detectaron situaciones especiales que pusieran en riesgo o peligro la gestión administrativa financiera o continuidad de negocio que se realiza en la Cooperativa.
- La posición del Comité de Vigilancia ante las políticas y la diversificación de servicios crediticios y las respectivas tasas de interés fueron atendidas prudentemente por la Presidencia del Consejo de Administración.
- Se atendieron oportunamente los casos y las recomendaciones de gestión planteados por asociados, delegados e inversionistas.
- Se destaca un alto nivel de compromiso, entrega, capacidad y dinamismo por parte de los colaboradores de la Cooperativa en todos sus niveles. En este periodo se dio el máximo de su potencial.
- Se comprobó que los colaboradores, jefes de sucursales y encargados en plataforma de servicios agotan todos los escenarios para satisfacer y atender las necesidades de los asociados; especialmente frente al perfil competitivo de otras instituciones financieras.
- Hay un alto nivel de aceptación y satisfacción de los asociados respecto de la diversificación de servicios y la forma en que son atendidos.



Comité de Vigilancia

De izquierda a derecha:

Norman Rodríguez Hernández

Secretario

Elieth Díaz Mejías

Directora

Álvaro Araya Palma

Presidente

Patricia Pinnock Allen

Directora

Pastor Rojas Rojas

Vocal

INFORME DEL COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL

El Comité de Educación y Bienestar Social es la instancia de dirección, coordinación y ejecución para el mejoramiento de la calidad de vida de los asociados.



Programa de Educación y Capacitación

Como parte del Área de Educación desarrollamos cerca de una decena de actividades entre foros, talleres, congresos y celebración de aniversarios. Además, inauguramos la sucursal en Plaza Real Alajuela.

- Propuesta Declaratoria Día Nacional De las Mujeres Cooperativistas (Abril 2014).
- Foro "La Influencia de la Mujer en el Sector Cooperativo Nacional (Julio 2014).
- Taller "Elaboración de un manual de gestión de calidad para las cooperativistas (Agosto 2014).
- XIII Convención Financiera Latinoamericana "Fortaleciendo la Propuesta Cooperativa" (Setiembre 2014).
- Taller "Actualización de la estrategia de incidencia política de AMUCOODE" (Setiembre 2014).
- Uso del Correo Electrónico "Abierto" riesgos (Octubre 2014).
- XIII Congreso Nacional Cooperativo Foros de Género (Noviembre 2014).
- XV Aniversario de FEDEAC. Cumbre de Liderazgo Cooperativo(Noviembre 2014).

Programa de charlas

En este particular, ofrecimos dos charlas, de varias sesiones, impartidas por la Fundación Trascender en coordinación con el Área de Responsabilidad Social de Coopenae, con el objetivo de fortalecer el crecimiento integral de los asociados.

"El impacto de las palabras y la opción del perdón"

Participantes:

651
asociados

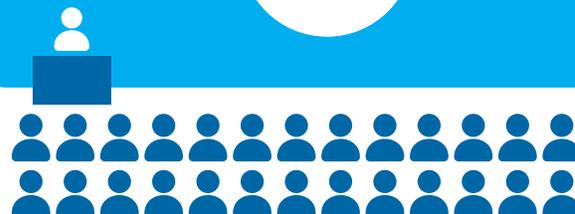
en 5 sesiones

"Adentrándose al mundo de las emociones y la recuperación emocional ante las pérdidas"

Participantes:

634
asociados

en 5 sesiones



Responsabilidad Social.



Responsabilidad Social.

Programa de Subsidios

Como parte del Área de Bienestar Social, entregamos un total de **₡245.462.118** en subsidios por fallecimiento y salud. Gracias a ellos resultaron beneficiadas **16.429 personas**.

Programa de Becas

Además, participamos en actividades de bienvenida de la entrega de 391 becas para primaria y secundaria, en 16 puntos de servicio. Las visitas se aprovecharon para brindar capacitación a los colaboradores de las sucursales sobre el reglamento de becas vigente.



San Ramón, secundaria.



Cartago, primaria.

Folleto sobre cooperativismo

Este material brinda educación y formación cooperativa a los asociados (y público en general) y transmite la visión Coopenae en el ejercicio de los valores cooperativos.

No obstante, con el propósito de extender la filosofía cooperativista en instituciones educativas, esperamos que se convierta en un importante apoyo didáctico para personal docente de escuelas y colegios. Por ello, el folleto está disponible en el sitio web de Coopenae.



Videoconferencias: “Observatorio de la Salud”

Las videoconferencias tratarán de educar e informar sobre temas de salud para un desarrollo integral. Si bien ya se dieron los primeros pasos de investigación y análisis de factibilidad, en coordinación con la Gerencia de TIC, la implementación iniciará a mediados de 2015.

Cada Observatorio de Salud será ofrecido a todos los asociados quienes deseen asistir y las video-

conferencias se realizarán en las salas de capacitación de las sucursales, previa elaboración de un cronograma de trabajo y aviso a las personas asociadas de cada región.

Algunos de los temas a tratar serán los siguientes:

- Derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- Judicialización de la salud, “Mobing” y “Bulling”
- Ejercicio ilegal de la profesión.
- Salud en Audiología, Psicología y Medicina.

La metodología será de charla magistral y espacios para consultas, tanto en tiempo real como por correo electrónico.



La demanda de servicios de salud tiene una atención prioritaria para Coopenae.



Comité de Educación y Bienestar Social

De izquierda a derecha:

José Efraín Rodríguez Hernández

Vocal

Irma Loría González

Secretaría

Adrián Arias Quesada

Presidente

Yolanda Hernández Ramírez

Vocal

Idalí Castro Duarte

Vocal

AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA

INFORMES AUDITADOS





Informes Auditados



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
Sobre los Estados Financieros Condensados

Al Consejo de Administración de la
Cooperativa Nacional de Educadores, R.L. y Subsidiaria

Los estados financieros condensados adjuntos, que comprenden el balance general consolidado al 31 de diciembre de 2014, y el estado de resultados consolidado por el año terminado a esa fecha, se derivan de los estados financieros consolidados auditados de la Cooperativa Nacional de Educadores, R.L. y Subsidiaria para el año terminado el 31 de diciembre de 2014. Emitimos nuestra opinión sin salvedades sobre esos estados financieros consolidados el 25 de marzo de 2015. Dichos estados financieros consolidados y los estados financieros condensados adjuntos, no reflejan los efectos de los hechos posteriores ocurridos después de la fecha de nuestro dictamen sobre esos estados financieros consolidados.

Los estados financieros condensados no incluyen todas las revelaciones previstas por las disposiciones de carácter contable emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). Por lo tanto, la lectura de los estados financieros condensados no sustituye la lectura de los estados financieros auditados de Cooperativa Nacional de Educadores, R.L. y Subsidiaria.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros condensados

La Administración es responsable de la preparación de los estados financieros condensados de acuerdo con los criterios establecidos para propósitos de la publicación en la memoria anual de la Cooperativa Nacional de Educadores, R.L. y Subsidiaria.

Responsabilidad de los auditores

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros condensados con base en nuestros procedimientos, los cuales llevamos a cabo de acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría (NIA 810), *Trabajos para dictaminar sobre estados financieros condensados*.

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros condensados derivados de los estados financieros auditados consolidados de la Cooperativa Nacional de Educadores, R.L. y Subsidiaria correspondientes al año terminado el 31 de diciembre de 2014, son consistentes en todos los aspectos importantes, con dichos estados financieros, de acuerdo con los criterios establecidos para propósitos de la publicación en la memoria anual de la Cooperativa Nacional de Educadores, R.L. y Subsidiaria.

25 de marzo de 2015

San José, Costa Rica
Federico García G.
Miembro No. 5353
Póliza No. 0116 FIG 7
Vence el 30/09/2015

KPMG



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



KPMG, S. A.
 Edificio KPMG
 Boulevard Multiplaza
 San Rafael de Escarú, 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. y Subsidiaria

Hemos auditado los estados financieros consolidados que se acompañan de Cooperativa Nacional de Educadores, R.L. y Subsidiaria, los cuales comprenden el balance general consolidado al 31 de diciembre de 2014, el estado de resultados integral consolidado, de cambios en el patrimonio neto consolidado y de flujos de efectivo consolidado 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 consolidados 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 Consolidados

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

Responsabilidad del Auditor

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

Una auditoría comprende realizar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y las revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen de nuestro juicio, incluida la evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados financieros consolidados, debido ya sea a fraude o error. Al realizar esas evaluaciones de riesgo, consideramos el control interno relevante para la preparación de los estados financieros consolidados 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 incluye una evaluación de lo adecuado de los principios de contabilidad utilizados y de la razonabilidad de las estimaciones contables hechas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

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



-2-

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera consolidada de la Cooperativa Nacional de Educadores, R.L y Subsidiaria, al 31 de diciembre de 2014, y su desempeño financiero consolidado y sus flujos de efectivo consolidados 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 (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), relacionadas con la información financiera.

Base de Contabilidad

Sin modificar nuestra opinión, llamamos la atención a la nota 1-b a los estados financieros consolidados, en la cual se indica la base de contabilidad. Los estados financieros consolidados han sido preparados por la Administración con el propósito de cumplir con las disposiciones relacionadas con la información financiera estipuladas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). Por tanto, los estados financieros consolidados podrían no ser adecuados para otros fines.

25 de marzo de 2015

San José, Costa Rica
Federico García
Miembro No. 5353
Póliza No. 0116 FIG 7
Vence el 30/09/2015

KPMG



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

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L Y SUBSIDIARIA
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO

Al 31 de diciembre de 2014

(Con cifras correspondientes de 2013)

(En colones sin céntimos)

	<u>Notas</u>	<u>2014</u>	<u>2013</u>
<u>ACTIVOS</u>			
Disponibilidades	4	19,326,738,685	46,578,876,709
Efectivo		2,818,561,590	2,589,524,563
Banco Central		7,458,100,205	3,378,911,718
Entidades financieras del país		6,400,368,036	3,273,908,017
Entidades financieras del exterior		2,649,708,854	219,789,593
Otras disponibilidades		-	37,116,742,818
Inversiones en instrumentos financieros	5 y 28	168,796,077,546	119,401,950,557
Disponibles para la venta		165,138,877,521	117,217,855,684
Instrumentos financieros derivados		849,883,963	-
Productos por cobrar		2,807,316,062	2,184,094,873
Cartera de créditos	6 y 28	361,195,711,245	330,304,202,546
Créditos vigentes		350,623,688,321	319,890,659,292
Créditos vencidos		14,465,362,789	13,824,808,262
Créditos en cobro judicial		1,611,433,402	1,040,178,070
Productos por cobrar		1,270,172,236	1,152,562,294
(Estimación por deterioro de cartera de créditos)		(6,774,945,503)	(5,604,005,372)
Cuentas y comisiones por cobrar	7	2,009,504,190	1,839,872,508
Comisiones por cobrar		129,511,662	110,677,542
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas		117,572,875	146,258,475
Otras cuentas por cobrar		1,762,419,653	1,583,787,983
(Estimación por deterioro de cuentas y comisiones por cobrar)		-	(851,492)
Bienes realizables	8	1,310,462,560	669,039,447
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		2,521,319,413	1,353,205,881
(Estimación por deterioro y por disposición legal)		(1,210,856,853)	(684,166,434)
Participación en el capital de otras empresas (neto)	9	1,770,613,734	1,546,644,865
Inmuebles, vehículos, mobiliario y equipo (neto)	10	8,567,172,546	8,596,537,492
Otros activos	11	7,406,199,788	5,017,987,562
Cargos diferidos		1,605,492,335	919,938,328
Activos intangibles		2,114,934,965	1,735,683,867
Otros activos		3,685,772,488	2,362,365,367
TOTAL DE ACTIVOS		570,382,480,294	513,955,111,686

Continúa

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L Y SUBSIDIARIA
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO

Al 31 de diciembre de 2014

(Con cifras correspondientes de 2013)

(En colones sin céntimos)

	<u>Nota</u>	<u>2014</u>	<u>2013</u>
<u>PASIVOS Y PATRIMONIO</u>			
<u>PASIVOS</u>			
Obligaciones con el público		334,882,775,286	298,289,062,177
A la vista	12	21,649,160,040	16,753,750,978
A plazo	12	306,553,679,147	275,304,237,809
Cargos financieros por pagar		6,679,936,098	6,231,073,390
Obligaciones con entidades	13	116,268,272,323	108,217,684,758
A plazo		110,789,243,817	102,376,608,206
Otras obligaciones con entidades		4,674,139,465	5,303,149,766
Cargos financieros por pagar		804,889,041	537,926,786
Cuentas por pagar y provisiones	14	13,267,988,711	12,320,170,619
Provisiones		2,098,707,750	3,152,714,031
Otras cuentas por pagar diversas		11,169,280,961	9,167,456,588
Impuesto sobre la renta por pagar		476,815	45,262,573
Otros pasivos	15	2,934,290,613	1,016,741,312
Ingresos diferidos		2,283,450,818	247,014,933
Estimación por deterioro de créditos contingentes		61,652,900	2,867,444
Otros pasivos		589,186,895	766,858,935
Obligaciones subordinadas		641,002,270	793,291,037
Obligaciones subordinadas	16	639,972,000	792,016,000
Cargos financieros por pagar		1,030,270	1,275,037
TOTAL DE PASIVOS		467,994,806,018	420,682,212,476
<u>PATRIMONIO</u>			
Capital Social		74,022,929,480	67,910,435,185
Capital pagado	17	74,022,929,480	67,910,435,185
Ajustes al patrimonio		2,197,936,254	2,633,179,811
Superávit por revaluación de inmuebles, mobiliario y equipo	17	2,091,697,976	2,091,697,976
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta y participaciones en otras empresas		69,642,260	541,481,835
Ajuste por valoración de instrumentos derivados		36,596,018	-
Reservas patrimoniales	17	21,547,819,605	18,527,519,191
Resultados acumulados		4,579,256,439	4,201,765,023
Intereses minoritarios		39,732,498	-
TOTAL DEL PATRIMONIO		102,387,674,276	93,272,899,210
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		570,382,480,294	513,955,111,686
Cuentas contingentes deudoras	19	25,750,390,605	21,884,110,492
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras	19	708,628,542,049	681,020,289,412
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras	19	535,251,527	499,500,000

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.

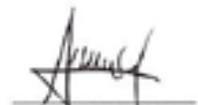
COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L Y SUBSIDIARIA
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL CONSOLIDADO

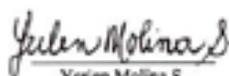
Por el año terminado el 31 de diciembre de 2014

(Con cifras correspondientes de 2013)

(En colones sin céntimos)

	Nota	2014	2013
Ingresos financieros			
Por disponibilidades		8,235,643	8,622,276
Por inversiones en instrumentos financieros	20	9,076,341,464	8,912,272,723
Por cartera de créditos	21	61,162,159,935	52,670,355,391
Por ganancia por diferencias de cambios y UD	22	4,791,966,248	1,630,719,651
Por ganancia de instrumentos financieros disponibles para la venta		380,281,149	2,049,653,739
Por otros ingresos financieros	23	416,839,650	1,636,558,196
Total de ingresos financieros		75,835,824,089	66,908,181,976
Gastos financieros			
Por obligaciones con el público	24-a	31,333,836,034	28,896,590,949
Por obligaciones con entidades financieras	24-b	10,485,438,477	11,095,304,767
Por obligaciones subordinadas	16	492,825,677	56,669,599
Por pérdidas por diferencias de cambio y UD	22	4,396,666,153	1,368,727,639
Por pérdidas por instrumentos financieros disponibles para la venta		77,312,046	125,678,833
Por otros gastos financieros		859,955,316	703,047,252
Total de gastos financieros		47,646,033,703	42,246,019,038
Por estimación de deterioro de activos	6-b	4,727,484,596	3,040,335,094
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones		2,142,340,853	1,095,280,595
RESULTADO FINANCIERO BRUTO		25,604,646,643	22,717,108,438
Otros ingresos de operación			
Por comisiones por servicios		3,091,388,274	2,752,219,301
Por bienes realizables		204,021,345	150,707,742
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas	9	184,777,782	23,364,500
Por cambio y arbitraje de divisas		542,608,443	190,475,687
Por otros ingresos operativos	25	1,032,508,753	671,307,988
Total de otros ingresos de operación		5,055,304,597	3,788,075,218
Otros gastos de operación			
Por comisiones por servicios		1,173,208,332	1,083,840,036
Por bienes realizables		806,488,292	405,683,525
Por pérdida por participaciones en el capital en otras empresas		-	15,567,651
Por provisiones		592,618,682	295,233,602
Por cambio y arbitraje de divisas		175,175,986	110,164,657
Por otros gastos operativos		256,138,754	30,831,287
Total otros gastos de operación		3,003,630,046	1,941,320,757
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		27,656,321,194	24,563,862,899
Gastos administrativos			
Por otros gastos de personal	26	9,830,910,515	8,452,763,144
Por otros gastos de administración	27	8,835,337,517	7,818,384,263
Total gastos administrativos		18,666,248,032	16,271,147,407
RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD		8,990,073,162	8,292,715,492
Impuesto sobre la renta		81,660,561	123,603,382
Participaciones sobre la utilidad	18	400,581,904	367,576,027
RESULTADO DEL AÑO		8,507,830,697	7,801,536,083
Resultados del periodo atribuidos al interés minoritario		6,592,480	-
Resultados del periodo atribuidos a la controladora		8,501,238,216	7,801,536,083
		8,507,830,697	7,801,536,083
OTROS RESULTADOS INTEGRALES			
Superávit por revaluación de inmuebles, mobiliario y equipo		-	1,027,524,724
Ajuste por valuación inversiones disponibles para la venta		(471,839,575)	1,296,263,813
Ajuste por valoración de instrumentos derivados		36,596,018	-
OTROS RESULTADOS INTEGRALES DEL PERIODO		(435,243,557)	2,323,788,537
RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL PERIODO		8,072,587,140	10,125,324,620


 Jose Eduardo Alvarado C.
 Gerente General


 Yelien Molina S.
 Contadora General


 Evelyn Morales V.
 Auditora General

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L. Y SUBSIDIARIA
ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADO

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2014

(Con cifras correspondientes de 2013)

(En colones sin céntimos)

	Ajustes al Patrimonio					Total
	Capital social	Superávit por revaluación inmuebles, mobiliario y equipo	Ajuste por valoración de inversiones disponibles para la venta	Reservas patrimoniales	Resultados acumulados	
Saldo al 31 de diciembre de 2012	58,531,338,542	1,064,173,252	(754,781,978)	15,746,425,472	3,806,105,903	78,393,261,193
<i>Transacciones con asociados registradas directamente en el patrimonio</i>						
Distribución de excedentes año 2012	-	-	-	-	(3,817,518,103)	(3,817,518,103)
Aportes de capital recibidos durante el año	14,772,370,907	-	-	-	-	14,772,370,907
Liquidaciones durante el año	(5,393,274,264)	-	-	-	(3,588,358,860)	(5,393,274,264)
Reservas legales y otras reservas estatutarias	-	-	-	3,588,358,860	-	-
Uso de reservas	-	-	-	(807,265,141)	-	(807,265,141)
Total transacciones con asociados	9,379,096,643	-	-	2,781,093,719	(7,405,876,963)	4,754,313,399
Resultado integral del año						
Resultado del año	-	-	-	-	7,801,536,083	7,801,536,083
Ganancia no realizada por valoración de inversiones disponibles para la venta	-	-	3,220,238,719	-	-	3,220,238,719
Ganancia realizada por disposición de inversiones disponible para la venta	-	-	(1,923,974,906)	-	-	(1,923,974,906)
Superávit por revaluación de inmuebles	-	1,027,524,724	-	-	-	1,027,524,724
Resultado integral total del año	-	1,027,524,724	-	-	-	1,027,524,724
Saldo al 31 de diciembre de 2013	67,910,435,185	2,091,697,976	541,481,835	18,527,519,191	4,201,765,023	93,272,899,210
<i>Transacciones con asociados registradas directamente en el patrimonio</i>						
Distribución de excedentes año 2013	-	-	-	-	(4,213,177,223)	(4,213,177,223)
Aportes de capital recibidos durante el año	24,994,219,693	-	-	-	-	24,994,219,693
Liquidaciones durante el año	(18,881,725,398)	-	-	-	-	(18,881,725,398)
Reservas legales y otras reservas estatutarias	-	-	-	3,910,569,578	(3,910,569,578)	-
Uso de reservas	-	-	-	(890,269,164)	-	(890,269,164)
Total transacciones con asociados	6,112,494,295	-	-	3,020,300,414	(8,123,746,801)	1,009,047,908
Resultado integral del año						
Resultado del año	-	-	-	-	8,501,238,217	8,501,238,217
Interés minoritario	-	-	-	-	-	33,140,018
Pérdida no realizada por valoración de inversiones disponibles para la venta	-	-	(168,870,472)	-	-	(168,870,472)
Ganancia realizada por disposición de inversiones disponible para la venta	-	-	(302,969,103)	-	-	(302,969,103)
Ajuste por revaluación de instrumentos deruados	-	-	36,596,018	-	-	36,596,018
Resultado integral total del año	-	-	(435,243,557)	-	-	8,105,727,158
Saldo al 31 de diciembre de 2014	74,022,929,480	2,091,697,976	106,238,278	21,547,819,605	4,579,256,439	102,387,674,276

[Firma]
 Ave. Ricardo Alvarado C.
 Consejo General

[Firma]
 Yulien Méndez
 Verónica Méndez S.
 Consejo General

[Firma]
 Esp. Patricia V.
 Asamblea General

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

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L. Y SUBSIDIARIA
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADO

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2014

(Con cifras correspondientes de 2013)

(En colones sin céntimos)

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
Flujo de efectivo de las actividades de operación		
Resultado del año	8,507,830,697	7,801,536,083
Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos		
Ganancia o pérdida por venta de activos recibidos en dación de pago y de inmuebles, mobiliario y equipo	53,043,579	79,234,061
Pérdidas por estimación por deterioro cartera de créditos	4,727,484,596	3,040,335,094
Ganancia por participaciones en el capital de otras empresas, neto	(184,777,782)	(7,796,849)
Gastos por provisiones	2,111,829,692	13,239,901,803
Depreciaciones y amortizaciones	1,577,217,569	1,288,122,483
Ingreso traslado de fondo mutual	(270,000,000)	(462,000,000)
Ingreso traslado de socorro mutuo solidario	(108,000,000)	(46,000,000)
Estimación por deterioro de bienes realizables	766,012,106	407,066,959
Ingreso por intereses	(70,238,501,399)	(61,591,250,390)
Gasto por intereses	42,312,100,188	40,048,565,314
Gasto por impuesto sobre la renta	81,660,561	123,603,382
Variación neta en los activos (aumento), o disminución		
Créditos y avances de efectivo	(37,950,304,742)	(48,768,207,008)
Otros activos	(1,364,958,195)	294,572,614
Variación neta en los pasivos aumento, o (disminución)		
Otras cuentas por pagar y provisiones	(786,011,599)	(10,526,631,294)
Otros pasivos	1,917,549,302	(204,057,476)
	<u>(48,847,825,427)</u>	<u>(55,283,005,223)</u>
Intereses recibidos	69,497,670,269	61,223,045,269
Intereses pagados	(41,596,519,993)	(38,484,614,076)
Impuestos pagados	(126,446,319)	(128,053,244)
Flujos netos de efectivo usados en las actividades de operación	<u>(21,073,121,470)</u>	<u>(32,672,627,275)</u>
Flujos de efectivo de las actividades de inversión		
Aumento en instrumentos financieros (excepto mantenidos para negociar)	(387,937,331,215)	(344,963,792,930)
Disminución en instrumentos financieros (excepto mantenidos para negociar)	338,731,181,861	330,736,131,690
Adquisición de inmuebles, mobiliario y equipo	(675,982,144)	(1,509,700,147)
Venta de mobiliario, equipo y vehículos	46,130,473	-
Adquisición de mejoras a propiedad arrendada	(248,029,515)	(389,478,882)
Adquisición de activo intangible	(915,965,632)	(1,454,547,858)
Venta de participación en el capital de otras empresas	48,000,000	-
Participaciones en efectivo en el capital de otras empresas	(12,500,000)	(369,095,933)
Flujos netos de efectivo usados en las actividades de inversión	<u>(50,964,496,172)</u>	<u>(17,950,484,060)</u>
Flujos de efectivo de las actividades de financiamiento		
Nuevas obligaciones	998,828,594,382	851,146,899,193
Pagos de obligaciones	(955,052,162,672)	(784,459,300,498)
Aportes de capital social	24,994,219,693	14,772,370,907
Liquidaciones de asociados	(18,881,725,398)	(5,393,274,264)
Uso de reservas	(890,269,164)	(807,265,141)
Pago de excedentes a asociados	(4,213,177,223)	(3,817,518,103)
Flujos netos de efectivo provistos por las actividades de financiamiento	<u>44,785,479,618</u>	<u>71,441,912,094</u>
Aumento (disminución) neta en efectivo y equivalentes	<u>(27,252,138,023)</u>	<u>20,818,800,760</u>
Efectivo y equivalentes al inicio del año	<u>46,578,876,709</u>	<u>25,760,075,949</u>
Efectivo y equivalentes al final del año	<u>19,326,738,685</u>	<u>46,578,876,709</u>

Jose Eduardo Alvarado C.
 Gerente General

Yerlen Molina S.
 Contadora General

Evelyn Morales V.
 Auditora General

HOMENAJE PÓSTUMO

N. de identificación	Nombre Completo	Fecha fallecimiento
301530569	Ramírez Meneses María Cecilia	05/01/2014
107910218	Oviedo Soto Luis Diego	06/01/2014
203320992	Guevara Moreira Jenny María	01/01/2014
104070611	Jiménez Moreno Kenya	06/01/2014
103860645	Meza Monge Miguel Ángel	05/01/2014
101240233	Ramírez Fernández Olga	17/01/2014
103230589	Murillo Fernández Alejandro	16/01/2014
106750482	Leitón Fallas Elizabeth	23/01/2014
503370430	Acosta Pérez Melvin José	18/01/2014
103570404	Román Ulloa Víctor Manuel	30/01/2014
201860405	Campos González Miguel Ángel	01/02/2014
205500535	Torres Núñez Javier Vinicio	26/01/2014
601020027	Aguirre Chaves Ernesto	05/01/2014
700220488	Baldi Carranza Eneida	01/02/2014
501481016	Pizarro Gómez Elizabeth	01/02/2014
401570062	Núñez Sancho Gerardo Enrique	04/02/2014
500700061	Cubillo Díaz Liduvina María	29/01/2014
700300208	Crawford Mc Donald Wilbert Augusto	03/02/2014
201500814	Córdoba Méndez Gonzalo	09/01/2014
201750061	Soto Molina Luz María	25/01/2014
400710531	Sánchez Ulate Clara María	10/02/2014
202590531	Sánchez Venegas Freddy José	08/02/2014
600961290	Moraga Espinoza Jorge	23/01/2014
301180898	Sánchez Martínez Esperanza	07/02/2014
501570124	Ruiz Mora Jorge Luis	13/02/2014
302270808	Vargas Morales Gerardo Antonio	22/01/2014
204490576	Arce Aguilar Luis Guillermo	16/02/2014
400900484	Acuña Ramírez Gerardo	15/02/2014
501441028	Ortiz Villegas Mayela	16/02/2014
102410795	Calderón Hernández Alexis	05/02/2014
104580370	Sánchez Camacho Jorge Antonio	06/01/2014
700330785	Viquez Jiménez Rodrigo	15/01/2014
500750048	Castillo García Avelino	19/02/2014
501560496	Sotela Canales Julio César	20/02/2014
202450813	Vásquez Pérez Jorge Isaac	23/01/2014
302380096	Camacho Brenes José Rafael del Carmen	28/02/2014
501150406	Montero Salas Otoniel	03/03/2014
600990776	Sequeira Conejo María Lucía	26/02/2014



N. de identificación	Nombre Completo	Fecha fallecimiento
104340546	Arguedas Blanco María Elena	03/03/2014
201490548	Salazar Madrigal Carlos Luis	05/03/2014
102600150	Bustamante Bustamante Juan Antonio	22/02/2014
301570793	Redondo Solís Marta Eugenia	06/01/2014
104030934	González Espinoza Elizabeth	10/03/2014
600880193	Huezo Guevara Ileana	03/02/2014
201860219	González Carvajal Rodrigo	06/03/2014
202930251	Álvarez López Evaristo	05/03/2014
900540372	Ledezma Castillo Ana Lucía	10/03/2014
302020947	Viquez Gómez José Guillermo	04/03/2014
301780131	Solano Solano Gerardo Humberto	12/03/2014
104440066	Tenorio Cornejo Alberto	23/02/2014
501380559	Rodríguez Vega Jeannette	24/02/2014
503290624	López Jara Kathia Vanessa	13/03/2014
302700528	Araya Madriz Carlos Francisco	05/03/2014
602790302	Barnett Rodríguez Luz Marina	28/02/2014
700390056	Minott Maitland Carlos Leonardo	11/03/2014
101750801	Fernández Navarro Macelenda	16/03/2014
203390278	Jiménez Salazar Marvin	22/03/2014
302390507	Zúñiga Sánchez Luis Eduardo	20/03/2014
700730429	Ramírez García Anatolia	20/03/2014
400820795	Rodríguez Bolaños María de los Ángeles	22/03/2014
900030057	Aguilar Raffo Clarisa	21/03/2014
101560397	Bermúdez Bermúdez Tulio	25/03/2014
301060679	Álvarez Rodríguez Betty	17/01/2014
101820715	Jiménez Vargas Layle	07/03/2014
501000715	Acevedo Bellido Leonor María	19/03/2014
501660453	Flores Torres Anabelle	25/02/2014
500710322	Picon Méndez Waring	26/02/2014
101830577	Chan Morales Ana Rosa	12/01/2014
202680081	Monge Urpi Víctor Julio	07/04/2014
600981405	Alcocer Villarreal Miguel Ángel	06/04/2014
200796862	Valverde García Ángeles	27/03/2014
101710096	Otárola Herrera Misael	07/04/2014
302110121	Fuentes Arley María Eugenia	12/04/2014
401380726	Villegas Rodríguez Carlos Enrique	17/04/2014
401050105	Sandoval Campos Manuel Emilio	18/04/2014
500720740	Cubillo Rueda María Del Socorro	10/03/2014

N. de identificación	Nombre Completo	Fecha fallecimiento
900870194	Orozco Castillo Julio César	23/02/2014
102420627	Moreno Rivera Marina	19/03/2014
500910251	Barrantes Gómez Rafael Ángel	01/04/2014
601100679	Delgado Bejarano Idalia	03/04/2014
104051263	Sánchez Quirós Fidelina	03/04/2014
501990246	Leitón Anchia Pedro	26/04/2014
103610107	Madrigal Jiménez Gonzalo Antonio	15/04/2014
600710164	Ríos Zamora Guillermo Enrique	27/04/2014
201300282	Alfaro Rojas Dora Abigail	24/04/2014
500880295	Aguilar Gutiérrez José Luis	30/04/2014
101320656	Arguedas Ocampo Aracelly	16/04/2014
201520663	Cruz Rodríguez Nora	27/04/2014
500860503	Gómez Somarribas Julieta Eugenia	24/03/2014
101810883	Castro Fernández Virginia	23/04/2014
202280610	Zonta Marín María Eugenia	07/05/2014
400990027	Rodríguez Bolaños José Manuel	09/05/2014
103530694	Quesada Mesen Olga María	08/05/2014
105520545	Espinoza González Albin	24/04/2014
103280815	Mora Montesinos Luis Fernando	20/04/2014
104041473	Murillo Jiménez Eliecer	10/05/2014
106510987	Bonilla Artavia Joreiny	09/05/2014
501520027	Arrieta Viales María Lucía	27/04/2014
600610301	Blanco Brenes Oscar	11/04/2014
601120551	Herrera Marín Auxiliadora	26/04/2014
301320586	Campos Ramos Lucrecia	13/05/2014
301590041	Herrera Rodríguez María Luisa	14/05/2014
400920436	Delgado Moreira German	16/05/2014
104000653	García Badilla María Cecilia	02/04/2014
104470071	Hernández Jiménez Guillermo	05/05/2014
400680724	Soto Rodríguez Lilia	11/02/2014
102150464	Tosso Rojas Ramón Alfredo	01/05/2014
201850810	González Prado Pedro	20/05/2014
700530876	Headger Headger Lenet Patricia	25/04/2014
103450953	Zúñiga Hernández Víctor Manuel	29/04/2014
900480906	Flores Lezcano Santos Leocadio	21/05/2014
101980724	Moya Selva Margarita	13/05/2014
103740939	Chacón Jiménez José Roberto	03/05/2014
201780338	Rodríguez Méndez María Eugenia	05/05/2014
202911430	Leon Barth Jenny	19/05/2014



N. de identificación	Nombre Completo	Fecha fallecimiento
900030801	Chevez Chevez José Santos	22/05/2014
105170967	Miranda Méndez Ana Mercedes	19/05/2014
600470782	Flores Flores Ivonne	27/05/2014
106330430	Córdoba Sequeira Alberto	24/02/2014
501420581	Bustos Morales Noemy	22/05/2014
500630387	Contreras Bustos Berenice	24/05/2014
203070601	Vega Hernández Francisco	15/05/2014
501120622	Guevara Aleman Javier	16/05/2014
110440432	Fonseca Navarro Adriana	03/06/2014
301530232	Vargas Barrientos Yanori	17/05/2014
301900068	Robles Hernández Olman Ronald	26/04/2014
500420786	Bustos Bustos Claudia	26/03/2014
102530946	Rodríguez Chaves Maurilio	06/06/2014
300680262	Solano Solano Zeneida	04/05/2014
700480670	Wachong Morera Matilde	08/06/2014
103910918	Perera Vásquez Gerardo Enrique	14/06/2014
301740002	Aguilar Martínez María del Socorro	14/05/2014
400480100	Ovares Vargas Virginia	13/06/2014
900640121	Hernández González Leonarda	11/06/2014
700290192	Myrie Reyes Iván	14/06/2014
700490499	Laurence Williams Rolando Alonzo	04/05/2014
500740466	Rojas Sequeira Teresa	28/05/2014
106710437	Carranza Arce Hugo Millet	06/06/2014
301570432	Bonilla Delgado Dora Emilia	19/06/2014
501390428	Díaz Casares Sergio Guadalupe	09/06/2014
900720135	Alpízar Quesada Maritza	20/06/2014
301460005	Sancho Riba Alvaro	12/06/2014
501240647	Quirós Morales Celina	25/06/2014
400880056	Camacho Cambroner María de los Ángeles	24/06/2014
203250378	Rodríguez Rodríguez María de los Ángeles	18/06/2014
501290561	García García Clotilde	25/06/2014
400760683	Chavarria Sánchez Antonio	27/06/2014
700590959	Chisholm Reid Celia	02/07/2014
103160676	Méndez Calvo José Mario	08/06/2014
300810277	Gómez Gómez Rita	29/06/2014
104000249	Fonseca Retana Ana Isabel	04/07/2014
202160570	Arias Brenes Fanny	04/07/2014
105950456	Gamboa Jiménez Ana Mercedes	06/07/2014
401020413	Jiménez Jiménez Henry	15/06/2014

N. de identificación	Nombre Completo	Fecha fallecimiento
700190263	Madrigal Madrigal Carmen	18/06/2014
400840067	Leitón Ramírez Luis Fernando	31/05/2014
600510446	Rodríguez Castillo Carlos	11/06/2014
103430871	Hidalgo Mena Teresita	08/07/2014
202600529	Bermúdez Castro María Teresa	09/07/2014
500660232	Rodríguez Rodríguez Alberto	11/07/2014
500820114	Gutiérrez Álvarez Omar	06/07/2014
400570160	Bolaños Barrantes María Virginia	28/06/2014
500920476	Viales Hernández Virginia Del Socorro	08/07/2014
600500507	Naranjo Rodríguez Yamileth	15/07/2014
800780226	Portillo Meza Luis Elvin	02/02/2014
600460981	Alvarado Angulo Carina Norma	17/07/2014
103360024	García Barrantes Jeannette	17/05/2014
500610591	Gonzaga Ugarte Petrona	03/07/2014
502600766	Castañeda Gómez Carlos Manuel	13/07/2014
600530346	Gutiérrez Moreno Carlos Manuel	18/07/2014
700520918	Badilla Villegas Yolanda Gerardina	16/07/2014
107230474	Sell Soto Jeannette	21/07/2014
501160611	Fajardo Jiménez Silsa	21/07/2014
501491190	Pérez Briceño Walter	25/07/2014
109450826	Montoya Navarro Alice	04/07/2014
502360147	Cerdas Espinoza Luis Beltran	25/07/2014
103810003	Bonilla Gutiérrez Olga María	14/04/2014
202600066	Jiménez Guzmán Cristobal	02/08/2014
102540458	Quesada Muñoz María Teresa	02/08/2014
800500580	Pocasangre Santos Zoila Judith	16/07/2014
103110667	García Bolaños Manley Carmen	31/07/2014
400970176	González Bolaños Blanca Iris	10/07/2014
105650541	Arce Hernández Ana Patricia	21/07/2014
301170506	Guzmán Brenes José Rafael	06/08/2014
301240931	Fuentes Sánchez Gonzalo	08/08/2014
700280669	Madrigal García Elizabeth	12/08/2014
106900293	Saborio Peraza Vera Ligia	26/07/2014
600930633	Castro Rodríguez Víctor Manuel	11/08/2014
501570796	Meza Quirós Gerardo Ismael	12/08/2014
502810057	Vásquez Jiménez Danilo	07/08/2014
201740651	Bolaños Ballesteros Vera	16/08/2014
202130847	Viquez Viquez Juan Victoriano	12/08/2014
301210972	Martínez Redondo Olegario	17/08/2014



N. de identificación	Nombre Completo	Fecha fallecimiento
301891315	Varela Alfaro Víctor Eduardo	13/07/2014
501480137	Pérez Obregon Rafael Ángel	22/07/2014
600880291	Benavides Flores María Cecilia	21/08/2014
601270105	Cubillo Pérez Max Mario	21/08/2014
700250073	Vega Vilchez Lillyam	24/08/2014
203740734	Robles Mora William Alexis	24/08/2014
301020921	Ulett Madriz Dinorah	23/08/2014
600900586	Chaves Alvarado Berta María	25/08/2014
601220255	Guillen Gómez Luz Maro	22/08/2014
601690157	Zúñiga Baltodano Ronald	11/08/2014
101720264	Mora Vargas Hugo	24/08/2014
102830618	Guzmán Mora Ángel Homobono	26/08/2014
107130084	Sandí Rojas Eric	08/06/2014
502910016	Padilla Ruiz German Arturo	26/08/2014
600400256	Bonilla Bonilla Gladys	09/08/2014
101700654	Arley Vargas Virginia	27/08/2014
600670382	Navarro Guadamuz Mayra	26/08/2014
500570500	Navarrete Bustos Edith	28/08/2014
201860165	Corrales Morales Julieta	30/08/2014
103360251	Cruz Rivera José Ramón	02/09/2014
301420251	Solano Jiménez Alvaro	30/08/2014
600860962	Hernández Villalobos Gerardo	01/09/2014
104610285	Padilla Mora Miguel Antonio	01/09/2014
204580708	Barrientos Rojas Edgar	03/09/2014
700270225	Coles Obando Alba	01/09/2014
401270770	Leon Coto Juan Carlos Del Socorro	06/09/2014
900340900	Medina Reyes Modesto Antonio	07/09/2014
102380010	Granados Calvo Carmen	03/08/2014
400650507	Alvarado Vega Jorge Luis	24/08/2014
402160239	Vindas Rodríguez José Rafael	10/09/2014
700280739	Núñez Olivas Flor De María	09/09/2014
900810438	Chinchilla Chinchilla Evelio	01/08/2014
103901241	Arias Carvajal Jorge Armando	20/08/2014
107580595	Chaves Porras Hubert	12/09/2014
300970430	Montoya Navarro Melida	30/07/2014
900220631	Fonseca Peñaranda Ana Gisselle	11/09/2014
102530380	Rojas Bolaños Milton	05/09/2014
101800115	Vega Arce María Doctiva	11/09/2014
400720965	Brenes Solís Flor De María	21/09/2014

N. de identificación	Nombre Completo	Fecha fallecimiento
600930159	Orozco Montero Gerardo Antonio	19/09/2014
700160804	Taylor Timms Carolina	16/09/2014
104990523	Juarez Cruz María Teresa	20/09/2014
400780312	González Chavarria José Ángel	05/09/2014
602100323	Ortiz Rojas Dimas	15/09/2014
900430335	Herrera Castro Adrián	25/08/2014
900730836	Flores Calero María Irlanda	22/09/2014
400800679	Valerio Villalobos Antonio	13/08/2014
400910899	Campos Méndez Santiago	09/09/2014
602090592	Martínez Chavarria Giselle	24/08/2014
400960196	Leon Gutiérrez Luz María	10/09/2014
105370151	Valverde Jiménez Alexis Edwin	25/09/2014
900370598	Castillo Castillo Aurelio	23/09/2014
600900483	Casares Villalobos Ana Isabel	16/09/2014
102860013	Madrigal Chaves Hortensia	08/09/2014
501030568	Alvarado Villegas Gonzalo	28/09/2014
800530753	Luna García Martín Alejandro	24/09/2014
900180506	Varela Jiménez Digna	14/09/2014
102300957	Solano Solano Manuel Vicente	24/05/2014
302220331	García Cerdas Claudia Damaris	14/08/2014
302260428	Quesada Díaz María de los Ángeles	20/02/2014
202620519	Muñoz Montero Ana Lucía	22/09/2014
900270089	González Soto Cruz De María	28/09/2014
601860662	Hio Soto Sheila Mariela	02/10/2014
501230278	Soto Elizondo Aurelio	04/10/2014
206090917	Rojas Castro Oscar Adrián	03/10/2014
301210522	Arias Hidalgo Zaida	01/10/2014
400910797	Carballo Herrera Alba Nidia	04/10/2014
400820286	Vargas Loria Miguel Ángel	09/10/2014
201840144	Guillen Quirós María Luisa	25/09/2014
301450568	Vergara Muñoz Jeannette	26/09/2014
302240567	Cubero González José Antonio	05/10/2014
800160481	Pacheco Rivas Rayford	27/08/2014
501010990	Abarca Leiva David Higinio	10/10/2014
103450504	González Oviedo María Ernestina	25/09/2014
106000573	Chacón Artavia Irene	08/10/2014
400940679	Hernández Madrigal José Elías	05/10/2014
203150503	Cabezas Vásquez José Alain	10/10/2014
501170528	Rodríguez Sánchez Roger	09/10/2014



N. de identificación	Nombre Completo	Fecha fallecimiento
900070506	Villalobos Cortés Flor De María	20/09/2014
500550317	Matarrita Moraga Ángela	14/10/2014
104350976	Valverde Guerra Norman	15/09/2014
600410800	Sequeira Vargas Rosa	13/10/2014
500750740	Masis Bonilla María Cecilia	08/10/2014
503200625	Vallejos Arrieta Roxana	18/10/2014
800690428	Anguizola Cedeño Anel Silfredo	17/08/2014
401031470	Cortés Ugalde José Francisco	05/10/2014
601100169	Cernas Morales Bernardo	24/10/2014
201080850	Soto Arroyo Luz María	17/10/2014
600720639	Grillo Jiménez Clara Luz	22/10/2014
600510704	Vidal Martínez José Pablo	25/09/2014
700501305	Cantillo Barrantes Gerardo Antonio	28/10/2014
103720442	Valverde Valverde Gerardo	25/10/2014
300870919	Fuentes Ramos Alvaro	07/10/2014
201480992	Porras Álvarez Georgina	17/10/2014
201900129	Castillo Montoya María de los Ángeles	14/10/2014
105660940	Jiménez Espinoza Manuel Antonio	21/10/2014
502110891	Gutiérrez Gutiérrez Ali Francisco	12/01/2014
502320310	Araya Álvarez Shirleny	02/10/2014
400620181	Ruiz Segura Carmen	30/10/2014
500860599	Valdelomar Álvarez María Eugenia	05/11/2014
300990816	Quirós Soto Carlos Luis	06/11/2014
400930762	Solís Solís José Ángel	19/10/2014
202110964	Calderón Chaves Cecilia	05/11/2014
400720058	Vargas Palacios Prospero	08/11/2014
400920139	Hernández Arce Manuel Antonio	05/11/2014
500590864	Solorzano Bonilla Aydee Mercedes	07/11/2014
106670743	Amuy González Raul Fernando	09/11/2014
501530743	Vásquez Vallejo Gerardo Antonio	28/10/2014
700920011	Baley Stewart Kattia Patricia	11/11/2014
301820131	Araya Solano Alvaro	09/11/2014
503060102	Angulo Gómez Heiner	10/11/2014
700760252	Morales Arce Marixa	09/11/2014
400600735	Rodríguez Delgado Antonio	03/11/2014
501000789	Angulo Angulo Elias	12/11/2014
300780715	Mora Monge Herman	15/11/2014
302280839	Ortiz Roses Yamileth	26/09/2014
601710757	Villarreal Pérez Víctorio	09/11/2014

N. de identificación	Nombre Completo	Fecha fallecimiento
602430495	Méndez Méndez Luis Gerardo	12/11/2014
204180538	Sardencilla Arcia Alber	16/11/2014
501360975	Picado Picado Felix	24/10/2014
203040096	Álvarez Navarro Guido	20/11/2014
301190037	Garro Jiménez Haydee	10/10/2014
503170493	Guevara Cortés Carlos Alberto	19/11/2014
300870645	Quirós Segura Lia	18/11/2014
201140033	Alvarado Parajeles Rafael	13/11/2014
302770226	Bermúdez Pérez Carlos Manuel	12/11/2014
106060047	Calderón Murillo Juan Carlos	20/10/2014
301470883	López Rivera Teresita	01/12/2014
501391329	Gutiérrez Bustos Carmen	28/11/2014
104740639	Vega Flores Edgar Isidro	28/11/2014
201780465	Valenciano Jara Juan Ramón	01/12/2014
601590768	Campos Castillo Senay	27/11/2014
301190984	Mata Guier Hilda	02/12/2014
301921453	Brenes Pérez José Antonio	02/12/2014
501800105	Mora Mora Adolfo	26/07/2014
900090487	Rodríguez Solorzano Adrián Gerardo	30/11/2014
103990206	González Burgos Jorge Emmanuel	21/10/2014
102960396	Jiménez Ureña Víctor	02/12/2014
106120403	Corella Fallas Lilliana Eugenia De	18/11/2014
301290235	Sáenz Ramírez Isabel Amada	08/11/2014
301100490	Ramírez Rodríguez Jesus	28/11/2014
302020738	Figueroa Inces Ana Lia	15/09/2014
503410273	Caravaca Gutiérrez Indira	02/10/2014
102880728	Nieto Sotomayor Víctor Manuel	21/11/2014
102870362	Flores Arrieta Mercedes	10/10/2014
106560484	Rivas Alcón Katty María del Mil	12/12/2014
400860848	Chaverri Ramírez Rita	11/12/2014
600710028	Araya Bolívar Cecilia María	15/11/2014
400840199	Gamez Lobo Agustín	06/12/2014
501120434	Álvarez Guevara Luis Alberto	17/12/2014
102710533	Alpizar Torres Edwin	20/11/2014
172400075508	Asenjo Gurpegui Justo	27/09/2014
203630734	Jiménez Portuguez Gilberto	18/12/2014
102130525	Flores Fonseca Mayra	18/11/2014
501000465	Barrantes Barrantes José Luis	20/12/2014



N. de identificación	Nombre Completo	Fecha fallecimiento
900030196	Leandro Valle Olga Eugenia Francisca	09/12/2014
104490812	Chaves Vega Roberto	18/12/2014
102320223	Sánchez Vindas Arcelia	22/12/2014
102400520	Giachero Herrera Miriam Eugenia	23/12/2014
202450063	Valenciano Chaves María de los Ángeles	11/12/2014
301700360	Piedra Blanco Guillermo Enrique	20/11/2014
500390987	Caravaca Acosta Nautilio	15/12/2014
500690128	Pérez Ruiz Milton	24/12/2014
500830051	Duarte Córdoba Sara María	20/12/2014
501030272	Abadía Guevara Esteban	24/12/2014
701060008	Litle Darby Kattia	27/12/2014
800770418	Cortés Castillo María Teresa	13/12/2014
201810478	Gómez Barrantes Mayra	17/12/2014
202590508	Aguilar Mora Marmel Emilio	25/12/2014
301000516	Mora Araya José Miguel	19/12/2014
400920674	Lepiz Chacón Carlos Celin	26/12/2014
501860226	Morales Bonilla Jorge Emilio	22/12/2014
105140779	Carvajal Poveda Jesus Alberto	15/12/2014
103290018	Quesada Sandí Gilberto	11/07/2014
400430263	Zumbado González Teresina	22/12/2014
400670007	Arguedas Salas Hugo	17/12/2014
300900987	Calderón Astorga Josefina Antonia	06/12/2014
900010100	Sancho Rojas Carlos Alberto	29/12/2014
113540668	Molina Matarrita John Steven	18/10/2014
106230722	Chaves Zamora Juan Luis	09/12/2014
301440568	Quirós Pereira Carlos Luis	17/12/2014
103360405	Valverde López Mario	18/12/2014
104320681	Sáenz Vargas Cecilia	20/09/2014
108090396	Abrahams Madrigal Jimmy	18/12/2014
602630173	Villalobos López Veronica	10/10/2014
301070721	Sánchez Ramírez José Francisco	26/12/2014
111610240	Bonilla Salazar Christian Alberto	05/10/2014
400720054	Montero Esquivel María Cecilia	28/12/2014
701710248	Ríos Hidalgo Jonathan	19/11/2014
102730790	Delgado Marín Santiago	18/12/2014
102660150	Araya Castro Carlos	07/12/2014
103340073	López Reyes Jorge	22/12/2014
800640055	Watson Smith Reginald Roland	30/09/2014



COOPENAE

2257-9060
coopenae.fi.cr

