Informe 2015

LVI Asamblea Ordinaria de Delegados

COOPENAE 50 AÑOS

ÍNDICE

RESUMEN 07

INFORME DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN 12-13

Introducción 15
Gestión Comercial 17
Mercadeo 20
Estrategia Comercial 28
Crédito 30
Responsabilidad Social Corporativa 35
Gestión Financiera 41
Gestión Tecnología de la Información y Comunicaciones 56
Gestión de Desarrollo Humano 59
Gestión Estratégica 61
Gestión de Riesgo 64
Gestión de Cumplimiento 72
Gestión de Auditoría 74
Gestión Coopenae Seguros 75
Agradecimiento 81

INFORMES AUDITADOS 84-85

INFORME DEL COMITÉ DE VIGILANCIA 92-93

INFORME DEL COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL 98-99

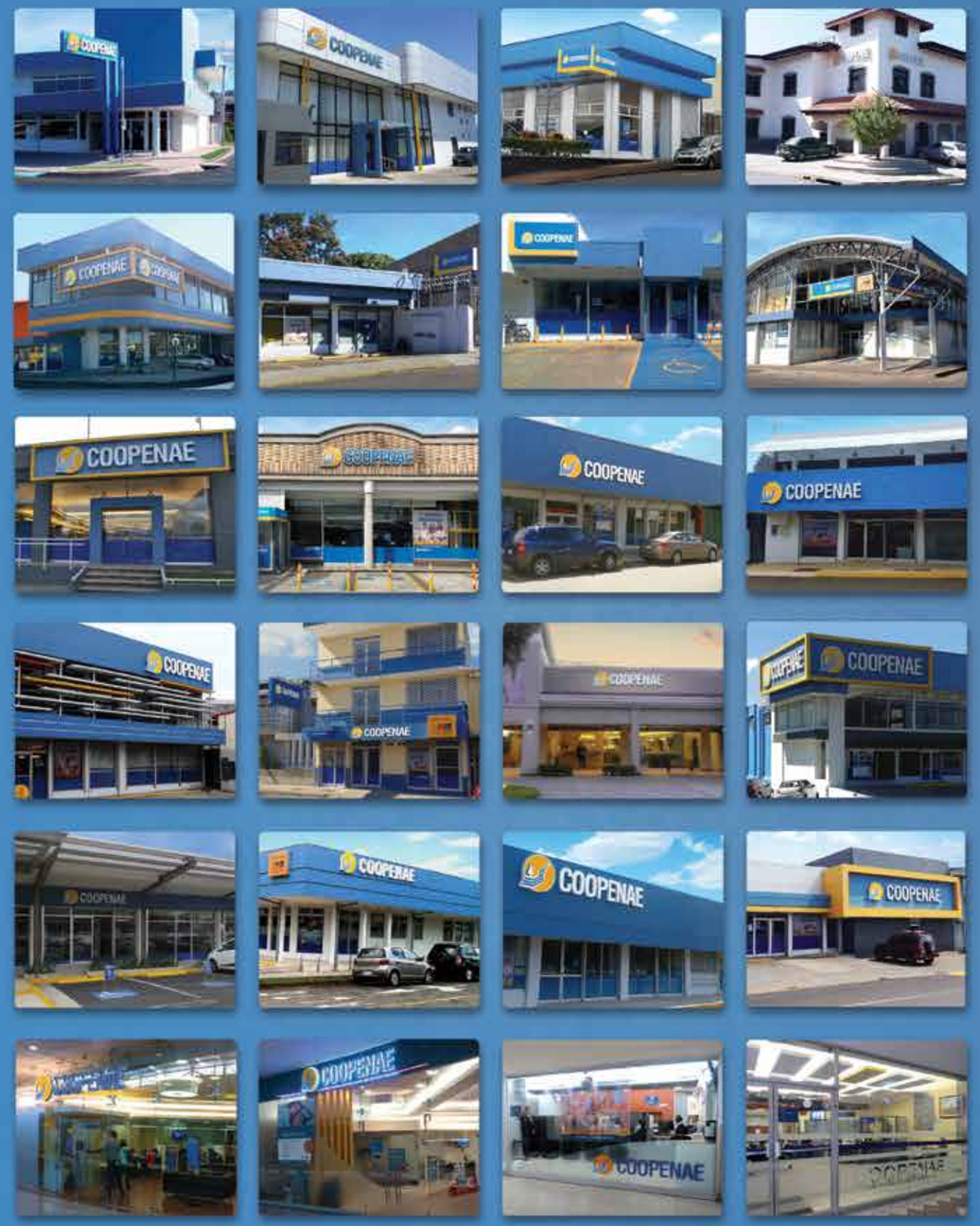
Área de Educación y Capacitación 101
Área de Bienestar Social 103

HOMENAJE PÓSTUMO 106-107

COOPENAE 50 AÑOS IMPULSAMOS TU FELICIDAD

CRECIMIENTO SÓLIDO

Coopenae sigue siendo la cooperativa de ahorro y crédito de mayor tamaño en el sistema financiero nacional, nuestro ritmo de crecimiento en la cartera de crédito se cumplió según el Plan Estratégico del periodo 2011-2014 y fue mayor al crecimiento promedio del sector financiero.



RESUMEN

2015: Un año de logros, innovación y solidaridad

El año 2015 representó para nuestra Cooperativa un periodo de fortalecimiento de servicios y una nueva oportunidad en cuanto a innovación. La entrega a los asociados se reafirmó y llevó a Coopenae a brindar productos y soluciones financieras que respondieron a sus necesidades y expectativas.

De manera complementaria, impulsamos un estudio para conocer el nivel de satisfacción de los habitantes del país respecto a su calidad de vida, bajo el nombre Estudio de la Felicidad Interna Bruta. Esta investigación nos permitió determinar áreas que muestran oportunidades de mejora para el país en aspectos tales como, salud, educación, ambiente y vida en comunidad.

Con estas acciones Coopenae nos apegamos al cumplimento de su misión y valores corporativos, los cuales ponen al asociado en primer lugar, siempre en la búsqueda de mejores condiciones para ellos, sus familias y para la sociedad en general.

Crédito accesible según las posibilidades del asociado

Nuestra cartera crediticia de Coopenae alcanzó ₡422.382.000.000 en 2015 y tuvo el propósito de poner a disposición de los asociados préstamos personales, créditos pymes, una atractiva oferta de vivienda u otros proyectos, según sus intereses.

En esta materia, en Coopenae obtuvimos logros importantes:

a. Impulsamos la tarjeta de crédito con excelentes condiciones y pasamos de la banda magnética al chip, para disminuir los riesgos de seguridad vinculados a este medio de pago.

b. Con el programa de crédito a pymes, beneficiamos directamente a 789 empresarios asociados e indirectamente a muchos más, por medio de la banca de segundo piso.

c. Nos convertimos en una de las primeras cooperativas en el Sistema de Banca para el Desarrollo, en poner al alcance de los afiliados tres programas:
- Coopenae pymes - Fideimas
- Coopenae pymes - Mujeres Jefas de Hogar
- Coopenae pymes - SBD

d. Además del esquema tradicional para el financiamiento de casa, implementamos el Programa “20 Impulsores 20 Recompensas” que benefició a igual número de familias de bajos recursos, con el trámite de un bono de vivienda del BANHVI para construcción, mientras que en Coopenae aportamos recursos para que estas personas contaran con otros beneficios.

e. Creamos el Indicador del Deleite, para medir el grado de satisfacción de los asociados con el trabajo que Coopenae realiza, instrumento muy valioso que permitió conocer información sobre lo que realmente valoran.

f. Mantuvimos una visión solidaria por medio de servicios que benefician a 68.554 asociados en las áreas de salud preventiva, de salud bucodental y en protección por medio de seguros auto expedibles. Asimismo, en Coopenae presentamos un programa de descuentos que incorporó más de 200 comercios.

COOPENAE 50 AÑOS IMPULSAMOS TU FELICIDAD

Somos una cooperativa sostenible y socialmente responsable

En 2015 muchos de los sueños de las personas asociadas se convirtieran en una realidad, lo que nos dio la oportunidad de caminar juntos por las sendas del progreso, con sentido social y rostro humano.

Como respuesta a este planteamiento y en consecuencia con nuestros valores cooperativistas, mantuvimos un programa de 401 becas para estudiantes de primaria y secundaria, con una inversión de ₡89.025.000. Además, continuamos con el piloto de subsidios estudiantiles a talentos deportivos, para incentivar a los jóvenes y ofrecerles un desarrollo integral y equilibrado, que les permita mejorar su calidad de vida.

Por supuesto, en Coopenae continuamos comprometidos con el ambiente. Por ello, gustosos aceptamos la invitación de CoopeAlfaroRuiz, cooperativa hermana, para reforestar una finca en Zarcero, por medio de la siembra de cien árboles nativos y con esto contribuir a mitigar la emisión de gases con efecto invernadero, preservar la biodiversidad y el recurso hídrico de la zona.

Finanzas consolidadas

Durante el año 2015 hubo una fuerte variación en la Tasa Básica Pasiva (TBP) que pasó de 7,20% en diciembre de 2014 a 5,95% un año después; la inflación cerró en -0,81%, es decir, registró deflación por primera vez en cuarenta años, según un estudio del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). Además, el tipo de cambio de compra del dólar mostró un comportamiento estable, al pasar de 533,31 a 531,94 colones en un año.

Para Coopenae este significó un periodo de cambios positivos y dirigidos a una mayor proyección en el mercado consumidor de sus servicios, con miras a reforzar el vínculo con los asociados actuales y con el interés de atraer nuevos, a fin de lograr las metas establecidas en el Plan Estratégico 2015-2018. Como resultado de este esfuerzo la cantidad de asociados de Coopenae pasó de 94.154 en el mes de diciembre de 2014 a 98.445 a diciembre de 2015.

De igual manera, el activo total de Coopenae creció en un 11,74% al cierre de año. Nuestro portafolio de inversiones, más disponibilidades en relación con el activo total cerró en un 30,83%, el capital social lo hizo en un 5,76% y la rentabilidad sobre el patrimonio fue de 7,39%. Adicionalmente, se cuenta con una de las morosidades más bajas del sistema financiero, la cual es de 0,89%, siendo el límite de este indicador 3%, según la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

Damos préstamos con riesgo controlado

En Coopenae gestionamos los potenciales riesgos para hacer más eficiente el proceso y proteger el patrimonio de nuestros asociados. Para ello, seguimos un modelo de gestión y control basado en tres líneas de defensa: gestión operativa, gestión de riesgo y auditoría interna.

Según el modelo de calificación denominado ficha Camels de la SUGEF, Coopenae tiene una calificación global de 1,10, que corresponde a un nivel de riesgo normal. La SUGEF tiene otro indicador para medir el incumplimiento de pago, considerando un 3% o menos como riesgo normal. En este sentido, la gestión que realizamos por Coopenae dio como resultado un cierre de año con un indicador de mora de 0,89%, muy por debajo al fijado por el ente supervisor.

La seguridad informática genera confianza

Este recurso es un activo que permite garantizar a nuestros asociados y grupos de interés, la calidad, integridad, privacidad y disposición adecuada de la información que nos han proporcionado, pero que también generamos como insumo para otras entidades, cuando así lo solicitan.

Nuestro principal activo son nuestros trabajadores

La capacitación es un eje transversal para nuestra Cooperativa, con el propósito de formar nuevos líderes dentro de la organización. En el año 2015 brindamos estrategias de coaching para acompañar, instruir y entrenar al colaborador, con el fin de que desarrolle las competencias deseadas para su puesto, en particular las jefaturas.

También, establecimos el programa “Segundos a bordo” para fortalecer las características de liderazgo de las personas que se desempeñan en esta función, tanto en sucursales como en las diferentes áreas y departamentos. Fortalecimos el programa de teletrabajo, que ha dado muy buenos resultados y al que se incorporaron cerca de cien colaboradores y coordinamos con la Gerencia de TIC para proveer las herramientas que garantizaron una implementación exitosa.

En Coopenae reafirmamos los valores organizacionales, tales como trabajo en equipo, comunicación interna y externa, relaciones interpersonales y servicio al asociado, todo esto amparado en la misión y visión de la Cooperativa, en una sesión de trabajo especial con los más de 600 colaboradores.

TIC seguridad, confianza y eficiencia

En la Cooperativa pusimos en marcha proyectos para estabilizar cada vez más los sistemas de información, con la clara consigna de proyectar mayor competitividad, agilidad, seguridad, integridad y disponibilidad de la información en 2015. Mantuvimos el acceso a la base de datos y los servicios informáticos en un 98%, en oficinas centrales y en el sitio alterno. De igual manera, reforzamos la seguridad del tratamiento de la información para neutralizar acciones maliciosas.

Cumplimos con la normativa

En Coopenae realizamos la verificación para que las normas que emite la SUGEF fueran implementadas a tiempo y, a la vez, comprobamos que estuviéramos cumpliendo con la regulación.

Coopenae Virtual, aliado en las transacciones

En cuanto a la digitalización de los servicios, al cierre de 2015, en la Cooperativa contamos con 34.769 usuarios físicos y 160 jurídicos, quienes pueden realizar todo tipo de transferencias electrónicas en tiempo real.

Simplicidad y agilidad con SINPE Móvil

Coopenae es uno de los participantes del proyecto del Banco Central para disminuir las transacciones en efectivo por montos pequeños, por medio de la aplicación SINPE MÓVIL, la cual está disponible tanto para Android como para iOS iNae.

Cumplimos con la prevención

Con la modalidad de capacitación virtual (e-learning), logramos actualizar y ampliar los conocimientos del personal de servicio al cliente, lo cual tuvo amplia relevancia, porque constituye el primer filtro para prevenir la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

Cada vez más seguros

Uno de nuestros propósitos planteados para el año anterior era que la Sociedad Agencia de Seguros cumpliera con las expectativas de protección de riesgos de los clientes actuales y potenciales, limitados a la oferta de productos de una sola compañía aseguradora, el Instituto Nacional de Seguros.

Con el Plan Estratégico de 2015 iniciamos el proceso de solicitud y cumplimiento de los requisitos de la Superintendencia General de Seguros, SUGESE, para que autorizara la transformación y constitución de la nueva Sociedad Corredora de Seguros.

COOPENAE 50 AÑOS IMPULSAMOS TU FELICIDAD

INFORME

DEL CONSEJO DE
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

PRODUCTOS IDÓNEOS

Coopenae tiene una diversidad de productos de ahorro y crédito para satisfacer diferentes expectativas y necesidades de vivienda, proyectos personales y empresariales.

INTRODUCCIÓN

Durante 2015 nos planteamos un reto muy interesante y retador que nos significó un gran aprendizaje. Al considerar que la razón de ser de Coopenae son las personas, nos enfocamos en conocer sus opiniones y su grado de satisfacción con diferentes aspectos de su vida.

Muchos estudios se han publicado en los medios de comunicación sobre el nivel de felicidad de los costarricenses y ninguno explicaba a profundidad en qué se fundamentaba este sentimiento. En Coopenae nos planteamos el desafío e impulsamos una investigación sobre Felicidad Interna Bruta, con una metodología aplicada en varios países, que pretendía determinar no solo lo que satisface a las personas, sino también los puntos a mejorar en cada sociedad.

El índice de Felicidad Interna Bruta (FIB) que se obtuvo, tras la implementación de cuestionarios en todo el país, alcanzó una calificación de 85,5 en una escala de 1 a 100, con lo cual pudimos comprobar que, en general, las personas valoran los logros que se han alcanzado y que también piden cambios.

Este estudio constituye el preámbulo de la conmemoración del 50 aniversario de Coopenae, pues al igual que, como resultado del FIB obtenemos el planteamiento de oportunidades de mejora, el llegar a esta importante fecha, nos permite valorar nuestra labor y plantearnos nuevos retos en respuesta a las características actuales de la sociedad.

Para llegar a la quinta década la Cooperativa ha requerido el trabajo constante y conjunto de muchas personas que han visto en este modelo la mejor forma de desarrollar el país y a quienes lo conforman. Tenemos razones para festejar por llegar a esta fecha, pero lo más importante es que logramos obtener una “fotografía” de nuestro país y estamos trabajando con proyección a nuestros próximos 50 años.

Por el momento, podemos decir a todas las personas asociadas que hemos sacado adelante la tarea y que, por medio de una gestión comercial altamente satisfactoria, hemos ofrecido innovaciones relevantes para facilitar la vida y adaptarnos al ritmo tan acelerado con el que ahora vivimos. La posibilidad de hacer transacciones vía SINPE, o el contar con tarjetas con chip son solo algunos ejemplos de lo que incorporamos en 2015 a nuestra oferta de productos y servicios.

COOPENAE 50 AÑOS IMPULSAMOS TU FELICIDAD

Sin embargo, no podemos quedarnos solamente en los buenos resultados del negocio pues exaltando uno de nuestros principales valores, la solidaridad, también hemos impactado positivamente a cientos de personas. Más de 400 jóvenes y niños becados durante el año dan testimonio del bienestar social que procura Coopenae.

De igual manera, veinte familias gozan hoy de una vivienda digna gracias a nuestra iniciativa "20 Impulsores, 20 Recompensas", pues fuimos más allá de la tramitación del bono otorgado por el BANHVI y equipamos esas soluciones habitacionales para que estas personas vivieran mejor.

Este tipo de acciones y otras oportunidades de mejora para nuestra sociedad serán la guía del trabajo de Coopenae durante los próximos meses. Ya conocemos las demandas de la ciudadanía por cambios positivos, ya tenemos una visión de impacto social, ya hemos alcanzado excelentes resultados financieros, ahora nos toca volver a arrollarnos las mangas y dar a la sociedad nuestro aporte para que cada vez vivamos mejor.

Cumplimos nuestro cometido de lograr una mejor calidad de vida para nuestros asociados y, para el año 2016, mantenemos el compromiso de fortalecer el patrimonio de la Cooperativa, para seguir bajo nuestra principal motivación: "Impulsamos tu felicidad".

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.

GESTIÓN COMERCIAL

Nuestro propósito en el año 2015 fue brindar productos crediticios que se ajustaran aún más a las necesidades y posibilidades de nuestros asociados, que marcaran una diferencia y que procuraran el deleite y el aumento de la felicidad interna bruta de los cooperativistas que depositan su confianza en la institución; esto, sin duda, impacta directa y positivamente en el desarrollo del país.

En razón de lo anterior, a la oferta crediticia le imprimimos un énfasis al fomento de las soluciones financieras para las personas, como la emisión de tarjetas más seguras, así como los convenios con 200 comercios, que ofrecen descuentos a nuestros tarjetahabientes. Además, conocedores de la importancia del desarrollo de las pymes, nos acreditamos en el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), con el fin de poner a disposición de los asociados tres productos vinculados con el sector: Coopenae Pymes-Fideimas, Coopenae Pymes-Mujeres Jefas de Hogar y Coopenae Pymes-SBD.

Otro producto de crédito que ofrecemos a las personas asociadas es el de vivienda que incluye el programa de interés social, en alianza con el Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI), el cual tiene el fin de llegar a estratos de escasos recursos de la población.

Aunado a esto, mejorar y depurar los procesos de análisis de datos y de inteligencia de negocios fue vital para comprender las características de grupos de asociados y su comportamiento. Esto con la finalidad de adaptar más asertivamente la oferta de productos y servicios a diferentes necesidades.

Para Coopenae, el servicio al asociado ha sido uno de los pilares de la operación. Por este motivo, en 2015 ofrecimos productos de muy alta calidad, mediante los cuales logramos fortalecer la confianza de las personas y nuestro lugar en el mercado financiero nacional.

Gracias a este compromiso, nuestra base asociativa incrementó en 4.291 personas, pues pasó de 94.154 en diciembre 2014 a 98.445 a diciembre de 2015, lo cual se traduce en un crecimiento anual de 4.5%.

Atendimos más de 410.000 llamadas por medio de nuestro call center, con una tasa de respuesta de 93,16% y respondimos 11.800 consultas en coopenaevirtual@coopenae.fi.cr

Estamos convencidos de que ofrecer un servicio atento, cálido y eficiente hace que nos consolidemos como una cooperativa que responde a las necesidades de sus asociados y del público en general. Un ejemplo de esto es que atendimos más de 410.000 llamadas por medio de nuestro call center, con una tasa de respuesta de 93,16% y respondimos 11.800 consultas en coopenaevirtual@coopenae.fi.cr. Además, 20.222 personas visitaron nuestras salas de reunión y aprovecharon las condiciones y tecnología que ponemos a su alcance.

La capacitación es otro de los ejes principales de nuestra cooperativa, por lo que durante el año 2015 brindamos 205 charlas de asesoría financiera, en las que participaron 1.846 asociados. De manera complementaria, 180 asociados recibieron orientación personalizada para realizar un manejo correcto de su dinero y, nos complace compartir que 3.388 asociados aprovecharon la herramienta tecnológica Intern@e, que se ubica en los puntos de servicio para realizar consultas a diferentes sitios web.

Respecto a las mejoras en puntos de servicio, cabe destacar el traslado de las sucursales de Puntarenas y Pérez Zeledón a edificios mucho más amplios, modernos y agradables; así como la apertura de una ventanilla en el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos.

Ventanilla Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos. (CFIA)

Sucursal Puntarenas: 25m sur de Fotos Salazar, en la entrada principal de El Roble.

Sucursal Pérez Zeledón: 100m sur de la iglesia bautista, calle 4, avenidas 3 y 5.

COOPENAE 50 AÑOS IMPULSAMOS TU FELICIDAD

El índice general de felicidad en Costa Rica fue de 85.5%, las dimensiones mejor calificadas fueron Diversidad Ecológica 92%, Salud 89%, Estándares de Vida 82% y Educación 80%.

MERCADEO

Estudio de la Felicidad Interna Bruta

Por primera vez en la historia de Coopenae decidimos realizar una investigación a nivel nacional que nos permitiera contar con datos reales, actuales, valiosos para hacer un mayor aporte a la sociedad. De ahí que naciera el Estudio de la Felicidad Interna Bruta de Costa Rica (FIB) en 2015.

Habíamos escuchado en reiteradas ocasiones, a través de diferentes medios de comunicación de nuestro país e internacionales, que los costarricenses estábamos catalogados como personas muy felices y que ocupábamos posiciones privilegiadas en rankings mundiales, esto motivó que quisiéramos validar la información y a su vez con los resultados hacer algo más para incrementar esa felicidad.

En nuestra búsqueda por una metodología científica confiable descubrimos que en 1972, el Rey de Bután había decidido medir la felicidad de su pueblo con el apoyo de una herramienta que consideraba aspectos psicológicos y holísticos.

Fue de esa manera que tomamos como base el cuestionario del FIB, pues era una evaluación multidimensional que, además de valorar el bienestar subjetivo y procurar que los objetivos de una nación no sean solo económicos, plantea la importancia de lograr un equilibrio entre el desarrollo económico, el bien emocional y el espiritual de las personas.

Los resultados fueron alentadores pues el índice general de felicidad en Costa Rica fue de 85,5%, las dimensiones mejor calificadas fueron Diversidad Ecológica 92%, Salud 89%, Estándares de Vida 82% y Educación 80%, mientras que Uso del Tiempo 66%, Bienestar Psicológico 63% y Gobierno 55%, mostraron un nivel medio de satisfacción y Vida en Comunidad e Identidad Cultural, con 49% y 45% respectivamente, fueron las menos favorecidas.

Compartimos esta información tan enriquecedora con diferentes actores sociales y los motivó a realizar acciones para impulsar la felicidad de los costarricenses, de tal manera que el Estudio del FIB llegó a manos del Presidente de la República, la Asamblea Legislativa, los ministros de diferentes carteras, las juntas directivas de cámaras empresariales y gremiales, los directores de medios de comunicación y el público en general.

Notas y entrevistas en medios

Medio de comunicación	Título de la nota
La Nación	Nivel de felicidad del tico es del 85%
La Prensa Libre	Nivel de felicidad de costarricense es de un 85% Satisfaccion de ticos con el gobierno es de un 55%, según estudio sobre felicidad
El Financiero	Primer estudio de Felicidad Interna Bruta arroja calificación de 85,5 para Costa Rica
Diario Extra	Mejoremos Costa Rica
Telenoticias	Estudio de Felicidad Interna Bruta pone calificación al bienestar de los ticos Estudio de Felicidad Interna Bruta califica al país con un 85%
Repretel Canal 6	Un 85% de los costarricenses son felices
Informe 11	¿Qué tan felices son los ticos?
Extra TV42	Los ticos más felices viven en Heredia
Canal 13	Los costarricenses poseen un indice general de felicidad del 85%
Nuestra Voz (Radio Monumental)	La felicidad en Costa Rica
Hablando Claro (Radio Columbia)	Estudio de la felicidad
Noticias Monumental	¿Cuán felices somos los ticos?
Noticias Columbia	¿Cuál es el nivel de felicidad de los ticos?
Crhoy.com	Ticos están más insatisfechos por su identidad cultural y el desempeño del gobierno
Ameliarueda.com	Ecología y salud son los principales motivos de felicidad de los ticos, según estudio

Fuente: Coopenae R.L.

Nuestra presencia en los medios de comunicación, gracias al interés por compartir los resultados del FIB, se tradujo en noticias que en conjunto generaron un publicity de más de ₡46.000.000 entre julio y setiembre de 2015.

Asimismo, la Cooperativa nos dejamos como tarea incrementar las acciones para llevar más felicidad a las personas, con los servicios y productos que tiene a su disposición y, trabajar en aquellas que pueda crear en el corto y mediano plazo.

Dimensiones del FIB

Campaña publicitaria

Con los resultados del Estudio del FIB, presentamos a todo el país la campaña publicitaria que motivaba a todas las personas a conocer Coopenae y aprovechar las excelentes condiciones y características de nuestros productos; pues sin duda esta es una extraordinaria manera de impulsar su felicidad.

De tal manera que estuvimos presentes en televisión, radio, sitios digitales, vallas en carretera, buses y redes sociales.

Valla publicitaria

Anuncio impreso

Publicidad en buses

Campañas de promoción de servicios y productos

Otro esfuerzo que realizamos fue la promoción de los servicios y productos que tenemos para el beneficio de todas las personas asociadas, de ahí que divulgáramos los diferentes tipos de crédito, servicios complementarios, aplicaciones digitales (SINPE Móvil, iNae, Coopenae Virtual) y el sistema automático de atención telefónica IVR.

Redes sociales

Como otro recurso para mantenernos en comunicación con los asociados y también las personas que quieren conocer más sobre la Cooperativa, impulsamos la interacción en el Facebook de Coopenae.

De tal manera que, la presencia de la Cooperativa en redes sociales respondiera a las tendencias de los consumidores, quienes buscan ser atendidos y satisfacer necesidades en el entorno digital.
El manejo del sitio, los protocolos, políticas y estrategias de comunicación digital están subordinadas a la misión, visión y filosofía que dan sustento a la razón de ser de la entidad.

En este sentido, para nosotros un objetivo fundamental es ejecutar un plan de contenidos de valor que propicien la dinámica en la comunidad virtual de Coopenae, y que generen nuevas relaciones en productos tangibles de ahorro y crédito, además propiciar la retención y la satisfacción de los asociados actuales.

Algunos de los temas que tratamos en este espacio son los siguientes:

a. Asesoría financiera
b. Seguridad personal y familiar
c. Créditos
d. Ahorros e inversiones
e. Consultas sobre servicios
f. Atención de comentarios, sugerencias u observaciones

Gracias a esto el crecimiento en el número de seguidores fue de 265%. Obtuvimos 23.021 “Me Gusta” y 10.527 comentarios positivos.

Correos electrónicos

Gracias al envío de correos electrónicos a las cuentas personales actualizadas de nuestros asociados tuvimos la oportunidad de facilitarles información de interés como por ejemplo:

a. Boletines de asesoría financiera “Juntos somos Coopenae”
b. Promociones y descuentos con tarjetas
c. Horarios para fechas especiales
d. Celebración de días conmemorativos
e. Boletines corporativos “El Inversionista” y “Coopenae Informa”
f. Créditos con ventajas y condiciones atractivas
g. Actividades de Responsabilidad Social Corporativa

Boletines corporativos

Coopenae Informa y El Inversionista son dos medios de comunicación que nos permitieron en 2015 reiterar a todos nuestros asociados el compromiso de la entidad por mejorar su calidad de vida.

En las 4 ediciones de cada uno les trasladamos información relevante como la siguiente:
a. El mensaje de la Presidencia del Consejo de Administración
b. Las cifras de los resultados financieros
c. Las acciones en materia de proyección social
d. Productos y servicios de temporada
e. Recomendaciones para mantener una excelente salud financiera
f. Alianzas, convenios o actividades
g. Análisis de temas económicos

INNOVACIÓN Y ESTRATEGIA COMERCIAL

El año 2015 fue de importantes retos, pues el ambiente financiero estuvo muy competitivo y la situación económica fue poco favorable en el país. Para enfrentar ese contexto, realizamos procesos de análisis de datos y de inteligencia de negocios, ambos dirigidos a la comprensión de las características específicas de grupos de asociados y su comportamiento.

El propósito fue perfeccionar la oferta con investigaciones que complementaran y generaran nuevo conocimiento sobre las preferencias, necesidades no cubiertas o nuevas necesidades, así como estilos de vida. Esto nos permitió una mayor precisión en el diseño de nuevos productos, en realizar ofertas personalizadas y en el diseño de estrategias comerciales acorde con las expectativas y requerimientos de los asociados.

Durante este año, materializamos los esfuerzos de innovación al crear el programa "Innovemos", que se implantó para que los asociados se motiven y aporten ideas novedosas, a través de diversos canales. Esto nos permitió el desarrollo de proyectos y la puesta en marcha de soluciones para el deleite de nuestros asociados.

Adicionalmente, valoramos la potencialidad y contribución de los afiliados pertenecientes a una generación de amplia trayectoria asociativa, al brindar a grupos de mayor edad, la posibilidad de aprender el uso de herramientas tecnológicas para socializar, aumentar el contacto y comunicación con miembros de la familia o amigos de la infancia y, además, buscar actividades recreativas o informarse sobre noticias a través de las redes sociales y la tecnología. Lo anterior lo implementamos mediante el programa "Encuentros Generacionales: Conectémonos".

La creación de un Indicador del Deleite, que permite medir el grado de satisfacción de los asociados y clientes, constituye otro de los factores establecidos que brinda información sobre lo que el asociado realmente valora. Dicha información nos permitió diseñar experiencias para los productos y servicios, canales, contactos, alianzas, entre otros, lo que garantiza que estén compuestas de elementos de valor.

Este periodo también se caracterizó por una intensa implementación de tecnología para el relacionamiento con los asociados y clientes: aplicamos una nueva herramienta (CRM) que integra los datos de las interacciones de los usuarios con la Cooperativa, desarrollamos flujos de trabajo para hacer más eficiente cada contacto y automatizamos procesos.

La creación de un Indicador del Deleite, que permite medir el grado de satisfacción de los asociados y clientes, constituye otro de los factores establecidos que brinda información sobre lo que el asociado realmente valora.

La gestión de los servicios complementarios

La comercialización de servicios complementarios sigue siendo un factor diferenciador y de impacto positivo en la calidad de vida de los 68.554 asociados y clientes que obtienen excelentes beneficios en las áreas de salud preventiva, salud bucodental, protección por medio de seguros auto expedibles, también en diversos programas de asistencia para imprevistos y con facilidades de pago en distintos servicios. En este año 2015, el portafolio de productos activos de los servicios complementarios aumentó en un 15%.

El recuento de estas acciones para 2015 es:

a. 5.789	citas de odontología
b. 14.628	tratamientos de diversa índole
c. 6.652	pacientes atendidos
d. 4.351	emergencias
e. 2.686	citas médicas de salud preventiva
f. 1.350	asistencias para imprevistos
g. 7	familias indemnizadas por la cobertura de seguros

Para beneficio de los asociados, Durante este año pusimos a su disposición un programa de descuentos que incorpora más de 200 comercios. En estos, se pueden adquirir productos y servicios con amplias rebajas y facilidades de compra, tal como el pago con las tarjetas de crédito y débito de Coopenae y el canje con puntos Valor Coopenae.

Este programa también permite obtener paquetes vacacionales y cruceros, servicios de renta de vehículos, así como realizar reservas de hoteles en cualquier parte del mundo, todo mediante un sitio web o a través de atención telefónica personalizada y asesoría experta.

Con estos servicios esperamos seguir contribuyendo con los deseos de diversión y esparcimiento de las personas asociadas. Los resultados obtenidos con estos servicios fueron:

a. 481	compras en línea
b. 1.898	descuentos en comercios
c. 96	reservaciones en hoteles
d. 7.460	descuentos en restaurantes

Por otra parte, desarrollamos un motor transaccional, que permite a Coopenae integrarse a redes de comercios en todo el país y, con ellos, extender la venta y recaudo de productos, así como brindar algunos de los servicios de la Cooperativa en materia de ahorro y crédito.

Además, la gestión de servicios complementarios produjo ingresos no financieros por un monto neto de ₡508.000.000, lo cual representa aproximadamente un 6% de los excedentes (antes de participaciones, reservas e impuestos) de la Cooperativa en este periodo.

Para beneficio de los asociados, durante este año se puso a su disposición un programa de descuentos que incorpora más de 200 comercios.

La gestión de servicios complementarios produjo ingresos no financieros por un monto neto de ₡508.000.000.

CRÉDITO

Crédito personal

La cartera crediticia a diciembre de 2014 fue de ₡366.476.898.382 y la de 2015 alcanzó ₡422.381.843.219. Es decir, durante el último año, se incrementó en un 15,18% respecto al periodo anterior.

Nuestra línea de crédito de consumo reportó un saldo de ₡312.969.877.343 a diciembre de 2015, lo que representa 44.508 soluciones en préstamos. Además, trabajamos con esmero para crear nuevos productos de este tipo con características innovadoras, que estuvieran basados en los requerimientos de nuestros asociados.

A diciembre de 2014, el saldo de tarjetas de crédito cerró en ₡10.708.928.483; un año después la deuda acumulada fue de ₡11.322.127.460 Aunado a esto, realizamos un cambio en el sistema de registro de la tarjeta, al pasar de la banda magnética al chip, con el propósito de evitar riesgos de seguridad vinculados a este medio de pago y ofrecer más tranquilidad a los tarjetahabientes.

La cartera crediticia a diciembre de 2014 fue de ₡366.476.898.382 y la de 2015 alcanzó ₡422.381.843.219 Es decir, durante el último año, se incrementó en un 15,18% respecto al periodo anterior.

Saldo cartera

Saldo de la cartera de crédito a diciembre 2015	
Consumo	₡312.569.877.343
Vivienda	₡78.922.889.308
Pymes	₡20.500.000.000
Tarjetas de crédito	₡11.322.127.460
Cartera crediticia total	₡422.381.843.219
Cartera crediticia a dic 2014	₡366.476.898.382
Saldo TC a dic 2014	₡10.708.928.483
Crecimiento acumulado de dic-2014 a dic-2015	**15,18%**

Fuente: Coopenae R.L

Crédito para pymes

Otra de las líneas de crédito exitosas de Coopenae, por su impacto socioeconómico, es el programa de pymes, que ha beneficiado directamente a 789 empresarios asociados e indirectamente a muchos más por medio de la banca de segundo piso. Esta categoría de la cartera crediticia sumó cerca de ₡20.500.000.000 y solo en 2015 colocó alrededor de ₡8.200.000.000.

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

a. Compra de activos para la empresa (equipo, local comercial, maquinaria y vehículos)
b. Capital de trabajo
c. Cancelación de pasivos derivados de la actividad desarrollada
d. Banca de segundo piso

Esta categoría de la cartera crediticia sumó cerca de ₡20.500.000.000 y solo en 2015 colocó alrededor de ₡8.200.000.000.

Acreditación en la nueva normativa del Sistema de Banca para el Desarrollo:

Coopenae fue acreditada en 2015 como una de las primeras cooperativas en el Sistema de Banca para el Desarrollo, con tres programas:

- **Coopenae Pymes Fideimas:** Como parte de nuestro compromiso con el sector mipymes nacional establecimos un convenio con el Instituto Mixto de Ayuda Social, IMAS, para utilizar los avales de Fideimas. Esta es la entidad encargada de otorgar garantías parciales o totales, a favor de personas en situación de pobreza o grupos organizados que integren a individuos en dicha circunstancia.

- **Coopenae Pymes - Mujeres Jefas de Hogar:** este producto permite satisfacer las necesidades de capital de trabajo e inversión en infraestructura, equipo, activo intangible, flotillas, cancelación de pasivos (correspondiente al 25% del monto financiado), para mujeres jefas de hogar, que desean generar ingresos con un proyecto productivo o ampliar uno existente, a un plazo determinado.

- **Coopenae Pymes – SBD:** el propósito es satisfacer las necesidades financieras y promover el desarrollo socioeconómico de los asociados de Coopenae y el de su comunidad, en las zonas de influencia de la red de sucursales. Se dirige a micro, pequeñas y medianas empresas o sus dueños, de los sectores comercio, servicios, industria o agroindustria.

COOPENAE 50 AÑOS IMPULSAMOS TU FELICIDAD

Crédito de vivienda

Al cierre de 2015, el saldo de nuestra cartera de vivienda fue de un monto cercano a los ₡79.000.000.000. Solo en ese año se colocaron ₡28.563.433.953 en el programa de vivienda, lo que representa 1.048 sueños hechos realidad.

Gracias a la participación de Coopenae en ExpoConstrucción y ExpoCasa 2015, 776 familias se vieron beneficiadas por las excelentes condiciones que ofrecimos en ambas ferias. En estas logramos colocar un total de ₡25.289.324.362 en créditos, rubro incluido en el monto global colocado en 2015, que se mencionó en el párrafo anterior. Por supuesto, proyectamos llevar ofertas de crédito beneficiosas que satisfagan las expectativas de los clientes Durante las mismas ferias en 2016.

Además, buscamos dinamizar las alianzas que tenemos con diferentes asociaciones solidaristas, proveedores de materiales de construcción, empresas constructoras y desarrolladoras, para que los asociados logren su anhelo de adquirir una vivienda en excelentes condiciones.

En 2016, pondremos en marcha el programa de crédito para mejoras habitacionales, con la asesoría de Hábitat para la Humanidad Internacional, que nos permitirá, a su vez, asesorar adecuadamente a nuestros asociados para el mejoramiento progresivo de su vivienda.

Otro aspecto relevante es el logro alcanzado en vivienda de interés social: 45 bonos-crédito por ₡222.931.000 y 391 bonos para familias de escasos recursos por ₡3.270.849.913 colones.

En 2015 se inició el programa “20 Impulsores 20 Recompensas” con el que se benefició a veinte familias en extrema pobreza. A este grupo de personas el BANHVI le otorgó un bono para la construcción de vivienda y, por su parte, Coopenae se encargó de proveer los recursos para el cielo raso, piso de cerámica, permisos de construcción y, en forma adicional, el menaje neCésario para brindarles una mejor calidad de vida.

Al cierre de 2015, el saldo de nuestra cartera de vivienda fue de un monto cercano a los ₡79.000.000.000. Solo en ese año colocamos ₡28.563.433.953 en el programa de vivienda, lo que representa 1.048 sueños hechos realidad.

También en el año 2015, en adición al programa mencionado en el párrafo anterior y conocedores del potencial que tiene la Cooperativa de impactar positivamente en el bienestar de las familias costarricenses, se reanudó la gestión de proyectos de interés social con recursos del bono para la vivienda, dirigidos a las familias más necesitadas del país. Se atendieron 17 proyectos, de los cuales dos ya fueron aprobados por el BANHVI, con los que se beneficiará a 56 familias. Para 2016 se tiene planificada la aprobación de los otros quince proyectos, que corresponden a 428 soluciones. La inversión total de bonos de vivienda en esta categoría será de ₡8.800.990.000.

COOPENAE 50 AÑOS IMPULSAMOS TU FELICIDAD

Stand Expocasa 2015

Stand Expoconstrucción 2015

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

En 2016 celebraremos el 50 aniversario de nuestra Cooperativa, manteniendo presente que el motor que dio arranque a lo que hoy disfrutamos ha estado cimentado en el lema "no por lucro, sino por servicio".

De esa manera, sembramos la semilla en un terreno fértil. Lo que empezó como un pequeño arbusto, hoy se consolida como un árbol robusto, de raíces gruesas y profundas que ha soportado los embates del tiempo y ha procurado ofrecer una gran sombra de progreso y bienestar a todos los asociados, colaboradores y públicos de interés que, día a día, se suman a nuestro sueño.

Así, somos protagonistas de la construcción de una nueva sociedad, más inclusiva, participativa, solidaria y próspera.

Uno de nuestros principios es que la sociedad con la que soñamos, sea una realidad para poder caminar juntos por las sendas del progreso con sentido social y rostro humano.

Hoy, una vez más, damos cuentas de nuestras inversiones en el campo social donde, a lo largo de cincuenta años, hemos sido cómplices de ilusiones que se han materializado con el paso del tiempo.

Así, somos protagonistas de la construcción de una nueva sociedad, más inclusiva, participativa, solidaria y próspera.

Becas

En 2015 entregamos un total de 401 becas a estudiantes de primaria y secundaria, que se comprometieron con su futuro y con sus padres, para ser excelentes en sus calificaciones y luchar por sus sueños.

a. Inversión en primaria: 139 becas colocadas con un beneficio anual de ₡75.000, para un total de ₡10.425.000.

b. Inversión en secundaria: 262 becas colocadas con un beneficio anual de ₡300.000, para un total de ₡78.600.000.

En 2015 entregamos un total de 401 becas a estudiantes de primaria y secundaria, que se comprometieron con su futuro y con sus padres, para ser excelentes en sus calificaciones y luchar por sus sueños.

Becas 2015

Sucursal	Colocado en 2015 PRIMARIA	Colocado en 2015 SECUNDARIA	Total
Acumulados por San José	14	47	61
Sucursal Pérez Zeledón	13	7	20
Sucursal Alajuela	6	17	23
Sucursal San Carlos	3	7	10
Sucursal San Ramón	15	25	40
Sucursal Heredia	4	8	12
Sucursal Cartago	13	21	34
Sucursal Turrialba	6	12	18
Sucursal Cañas	9	21	30
Sucursal Liberia	8	7	15
Sucursal Nicoya	10	12	22
Sucursal Santa Cruz	6	11	17
Sucursal Puntarenas	11	18	29
Sucursal Ciudad Neily	4	10	14
Sucursal Guápiles	4	18	22
Sucursal Limón	13	21	34
TOTAL	**139**	**262**	**401**

Fuente: Coopenae R.L.

Continuamos con el piloto de becas estudiantiles a talentos deportivos, como un mecanismo para incentivar a los jóvenes en procura de un desarrollo integral y equilibrado, que les permita mejorar su calidad de vida, por ello se asignaron tres.

Realizamos el préstamo de 514 equipos a asociados que así lo requirieron para ellos o un familiar en primer grado de consanguinidad.

Equipo Médico Auxiliar

En 2015, realizamos el préstamo de 514 equipos a asociados que así lo requirieron para ellos o un familiar en primer grado de consanguinidad. Este beneficio lo ofrecimos en todo el país y constó de camas ortopédicas, sillas de ruedas, colchones de agua o aire, muletas, bastones, andaderas, sillas de ruedas e inodoros portátiles.

Cobertura por fallecimiento de asociados SMS

Coopenae cumplió con el compromiso de entregar las coberturas por fallecimiento del siguiente modo:

a. Cobertura por fallecimiento de asociado: 252 siniestros tramitados.
b. Indemnización cubierta por ₡11.000.000 cada uno: Inversión total ₡2.772.000.000.
c. Cobertura familiar por fallecimiento de cónyuge (vigente a marzo 2015): 72 siniestros tramitados. Indemnización cubierta ₡2.750.000 cada uno. Inversión total ₡198.000.000.
d. Cobertura familiar por fallecimiento de hijo (vigente a marzo 2015): 8 siniestros tramitados. Indemnización cubierta ₡2.750.000 cada uno. Inversión total ₡22.000.000.
e. Cobertura adicional por fase terminal: 21 siniestros tramitados. Indemnización cubierta: ₡5.500.000. Inversión total ₡115.500.000.

Charlas para asociados

Módulo XIV "Fortaleciendo y ejercitando la memoria"

6 Sesiones por módulo — 26 Sucursales cubiertas

Asistencia		
Mes	**Femenino**	**Masculino**
Febrero	197	56
Marzo	222	30
Abril	210	44
TOTAL	**629**	**130**

Fuente: Coopenae R.L.

Módulo XV "Enfrentando cambios, unidos en familia para el cuido de personas dependientes"

6 Sesiones por módulo — 26 Sucursales cubiertas

Asistencia		
Mes	**Femenino**	**Masculino**
Julio	85	15
Agosto	124	22
Setiembre	126	24
Noviembre	144	36
TOTAL	**479**	**97**

Fuente: Coopenae R.L.

Sistema de Gestión Social y Ambiental

100 árboles fueron sembrados por 30 colaboradores de Coopenae el 22 de abril del año 2015.

Coopenae abrazó el ambiente en Zarcero

98, 99... 100 árboles fueron sembrados por 30 de colaboradores de Coopenae, el pasado 22 de abril del año en curso, en una finca de CoopeAlfaroRuiz, que tiene a cargo la Administradora del Sistema de Agua Potable y Saneamiento (ASADA) La Palmita, en Naranjo del cantón de Zarcero.

La siembra se hizo con el propósito de reforestar cien árboles nativos para contribuir a la mitigación de gases de efecto invernadero, preservación de la biodiversidad y protección del recurso hídrico de la zona. Estos árboles mitigarán en más de cuatro veces la huella de carbono generada por la Asamblea de Delegados de 2014.

Siembra de Árboles Zarcero 2015

Los colaboradores que participaron en la siembra fueron seleccionados por el compromiso mostrado con los valores y la filosofía de la Cooperativa; pues su propósito, servicio y pasión les hace un ejemplo para todos.

El buen sol y el aire fresco acompañaron a quienes se dispusieron a dejar su granito de arena para con nuestro ambiente, acompañados por representantes de CoopeAlfaroRuiz una hermana cooperativa que se dedica a la diversificación de servicios en el sector eléctrico de telecomunicaciones en esa bella zona zarcereña.

De hecho, la iniciativa sirvió para promover la ayuda mutua entre cooperativas, así como la solidaridad y la convicción de que existe una forma de desarrollo social que apuesta al entorno y la preservación del medio ambiente. Justo esa fecha se celebró el día Mundial de la Tierra.

Siembra de Árboles Zarcero 2015

Además, es una muestra del interés en el quehacer de la organización de implementar acciones que mitiguen los daños que experimenta la naturaleza.

La actividad formó parte del Sistema de Gestión Social y Ambiental (Sigesa), el cual busca minimizar la huella de carbono generada por las labores que realizamos en Coopenae. Esta es la tercera mitigación que realizamos, pues en 2012 sembramos 115 árboles en la zona de Heredia, mientras que el año anterior se sembraron 100 árboles en Upala.

Sigesa
Tu acción + tu planeta = tu futuro

COOPENAE

GESTIÓN FINANCIERA

Durante el año 2015 se presentó una fuerte variación de la Tasa Básica Pasiva (TBP) que pasó de 7,20% en diciembre de 2014 a 5,95% un año después. Este indicador es la referencia de las captaciones a plazos entre 150 y 210 días y representa el promedio de la tasa de interés que cobran los bancos por los préstamos que realizan. Además, la inflación cerró en -0,81%, por lo cual se registró deflación por primera vez en los últimos cuarenta años, según un estudio realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).

Por otra parte, el tipo de cambio de compra de referencia calculado por el Banco Central de Costa Rica mostró un comportamiento estable, al pasar de 533,31 colones en diciembre de 2014 a 531,94 a diciembre 2015. Porcentualmente significó una disminución del 0,26%.

Para Coopenae el 2015 representó un año de cambios, principalmente relacionados con una mayor proyección de la Cooperativa al mercado consumidor de nuestros servicios, no solo buscando reforzar el lazo con nuestros actuales clientes, sino también, tratando de atraer nuevos que vengan a colaborar con el alcance de las metas establecidas en nuestro Plan Estratégico 2015-2018.

Mostramos un crecimiento del 11,74% en su activo total al cierre de 2015. El portafolio de inversiones, más disponibilidades en relación con el activo total cerró en un 30,83%; mientras que el capital social creció un 5,76% y la rentabilidad sobre el patrimonio fue de 7,39%. Adicionalmente, manejamos una de las morosidades más bajas del sistema financiero de 0,89%, siendo el límite de este indicador 3,0% según la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

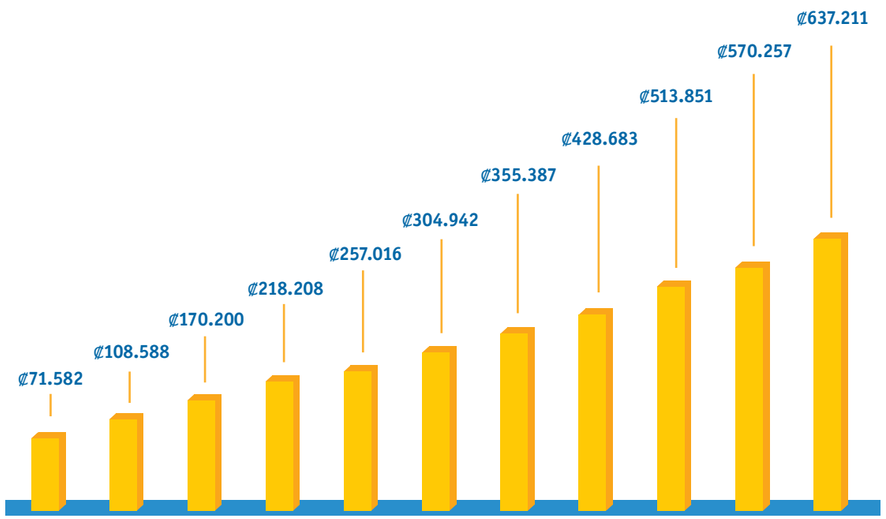
Crecimiento

Nuestro activo total creció 11,74%, lo cual corresponde a ₡66.954.000, al pasar de ₡570.257.000 en diciembre de 2014 a ₡637.211.000 en diciembre de 2015.

COOPENAE 50 AÑOS IMPULSAMOS TU FELICIDAD

Activos

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



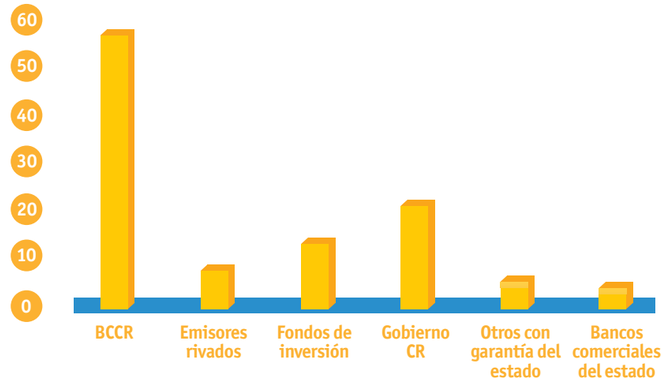
Fuente: Base de datos COOPENAE R.L

Portafolio de inversiones

Nuestro portafolio de inversiones de la Cooperativa está conformado en su totalidad por títulos de deuda. Presenta una concentración importante en bonos del Banco Central de Costa Rica y del Ministerio de Hacienda, de forma que un 78% del total de las inversiones se hace en estos dos emisores. Esto se debe a que son los dos mayores emisores del mercado bursátil costarricense, lo que los convierte en los títulos más líquidos. Adicionalmente, existen regulaciones de reserva de liquidez o suficiencia patrimonial que, en el primer caso, obligan a mantener un porcentaje del portafolio en BCCR y en el segundo califica los bonos de estos emisores como los de menor riesgo.

Existe un 5% del portafolio en emisores con garantía del Estado, ya sea en bancos comerciales o instituciones autónomas, además de un 5% en entes privados.

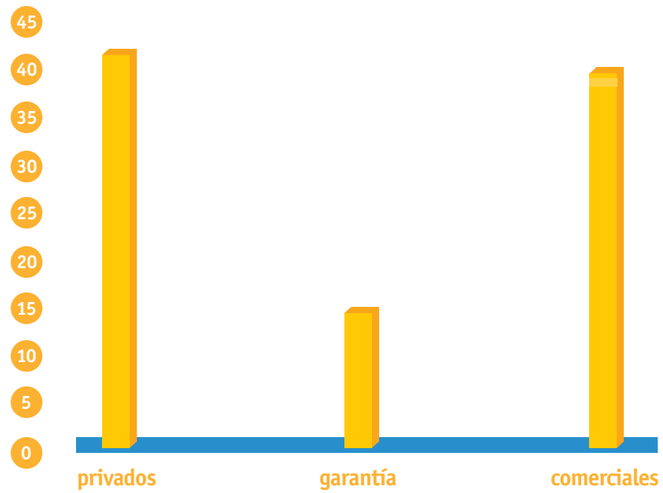
Distribución del portafolio de inversión por emisor
al 31 de diciembre del 2015



Fuente: Base de datos COOPENAE R.L

En cuanto a la distribución por plazo, un 42% del portafolio se encuentra en el corto plazo, 17% en el mediano y 41% son de corto vencimiento.

Distribución del portafolio de inversión por emisor
al 31 de diciembre del 2015



Fuente: Base de datos COOPENAE R.L

Al cierre de diciembre de 2015, contamos con una liquidez significativa, que se mantiene en fondos de inversión públicos y conforman un 22% del portafolio de las inversiones.

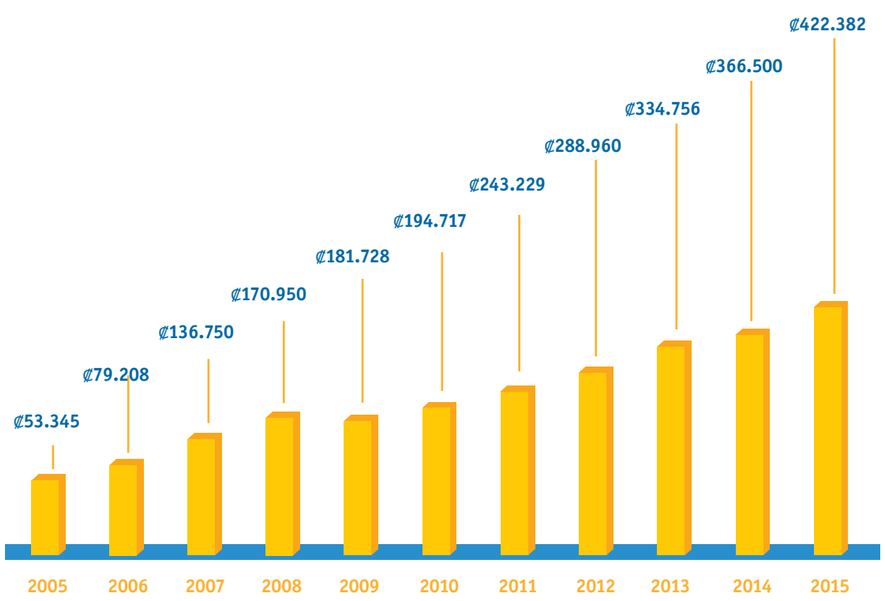
Nuestra cartera crediticia pasó de ₡366.476.898.382 en el año 2014 a ₡422.381.843.219 en el año 2015, lo cual representó un crecimiento del 15,18%.

Cartera de crédito

Nuestra cartera crediticia pasó de ₡366.476.898.382 en el año 2014 a ₡422.381.843.219 en el año 2015, lo cual representó un crecimiento del 15,18%. La cartera total está compuesta en un 74% en consumo, 18,69% en vivienda, 4,63% en pymes y 2,68% en tarjetas de crédito.

Cartera crédito total

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



Fuente: Base de datos COOPENAE R.L

Crecimiento de cartera de crédito Coopenae - Sistema Financiero

El esfuerzo que realizó Coopenae, durante el año 2015, en materia de colocación de crédito fue muy relevante si se compara su desempeño con el mostrado por el resto del Sistema Financiero Nacional. De acuerdo con las cifras que muestra la SUGEF, la cartera crediticia de nuestra cooperativa creció un 15,2% Durante 2015, en tanto la del Sistema Financiero Nacional en su totalidad creció un 12,3%.

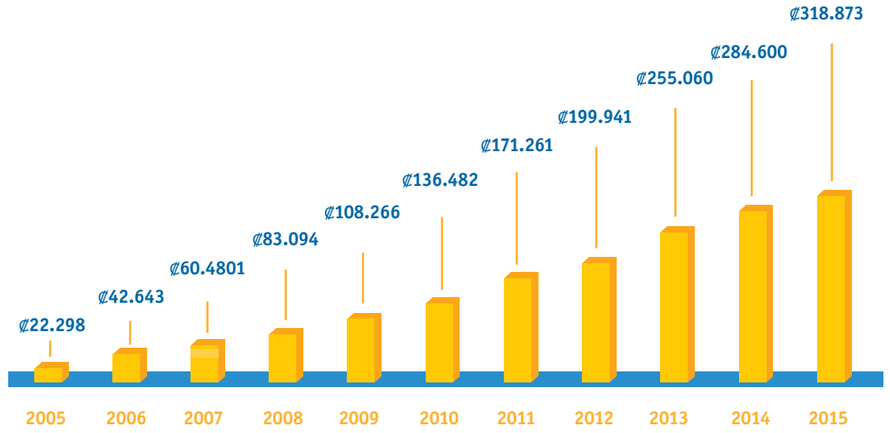
Obligaciones con el público

Las obligaciones que adquirimos con el público están conformadas principalmente por los certificados de depósito a plazo fijo en colones y dólares, las inversiones en el ahorro FIC, además, de otros productos de captación como son las diversas modalidades de ahorro que existen en la Cooperativa.

Nuestros Certificados de Depósito a Plazo (CDP'S), pasaron de ₡284.600.000.000 en 2014 a ₡318.873.000.000 millones en 2015, lo cual representa un crecimiento del 12,04%

Cartera de certificados de depósito a plazo fijo

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



Fuente: Base de datos COOPENAE R.L

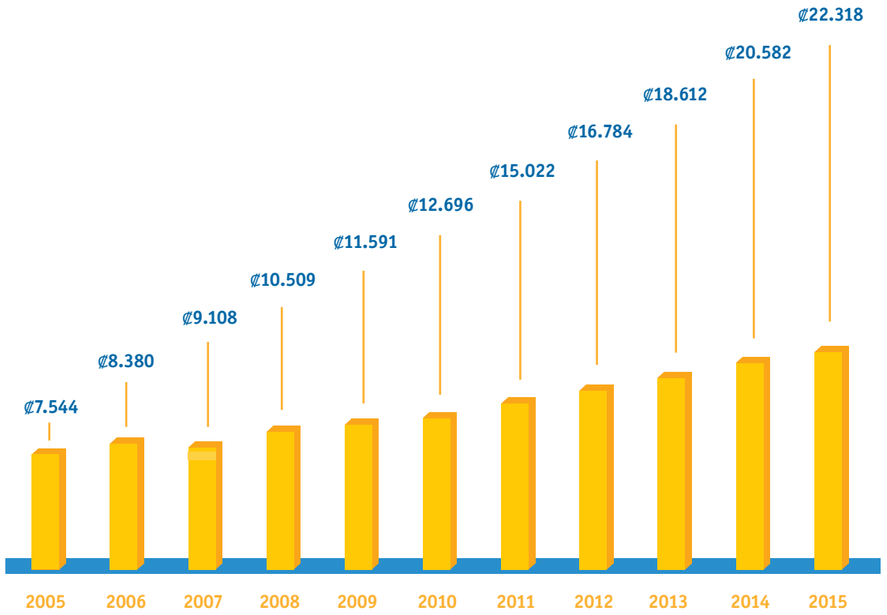
COOPENAE 50 AÑOS IMPULSAMOS TU FELICIDAD

Ahorro FIC

El ahorro FIC lo incrementamos de ₡20.582.000.000 en 2014 a ₡22.318.000.000 en 2015, lo cual representa un crecimiento del 8,44%. Este tipo de captación continúa siendo una atractiva forma de inversión de mediano y largo plazo, que genera excelentes rendimientos a los asociados a nuestra Cooperativa.

Ahorro FIC

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



Fuente: Base de datos COOPENAE R.L

Obligaciones financieras

En este período, las obligaciones financieras los incrementamos de ₡116.103.000.000 en 2014 a ₡129.525.000.000 en 2015, lo cual representa un crecimiento del 11,56%.

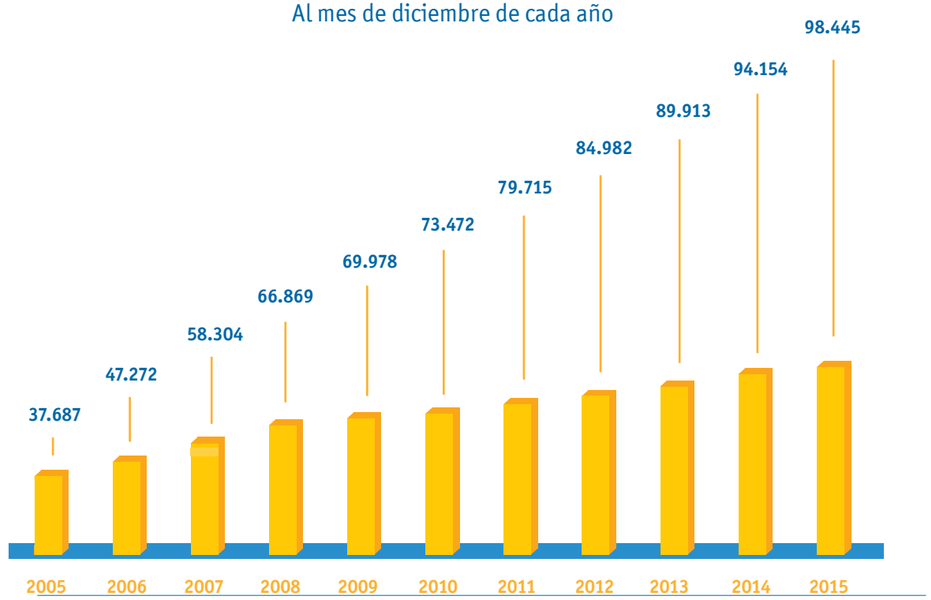
Como parte de la diversificación para obtener recursos, durante el año 2015, tramitamos desembolsos con Davivienda, Banco Improsa, Scotiabank, Banco Nacional de Costa Rica, Banco Crédito Agrícola de Cartago, Banco de Costa Rica, Finade, Blueorchard, Symbiotics, Triple Jump y Banco Internacional de Costa Rica (BICSA).

Base asociativa

Nuestra cantidad de asociados pasó de 94.154 en diciembre de 2014 a 98.445 al finalizar el año 2015, con un crecimiento neto de 4.291 asociados, lo que, en promedio, significa que se afiliaron 357 personas por mes.

Total Asociados

Al mes de diciembre de cada año



Fuente: Base de datos COOPENAE R.L

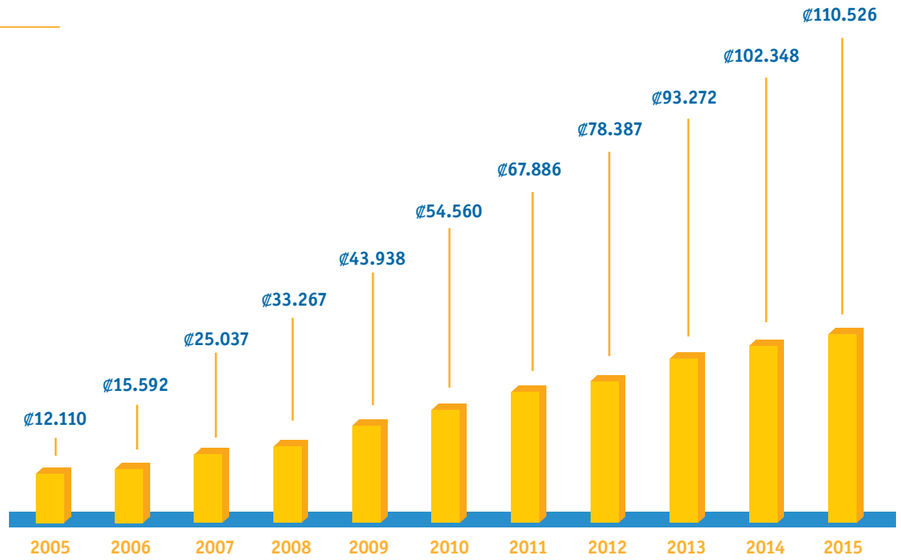
Este crecimiento neto de ₡8.179.000.000 es el resultado, principalmente, de la capitalización mensual por parte de nuestros asociados, así como del fortalecimiento de las reservas legales y estatutarias de Coopenae.

Patrimonio

El patrimonio de la Cooperativa pasó de ₡102.348.000.000 en diciembre de 2014 a ₡110.526.000.000 en diciembre del año siguiente. Este crecimiento neto de ₡8.179.000.000 es el resultado, principalmente, de la capitalización mensual por parte de nuestros asociados, así como del fortalecimiento de las reservas legales y estatutarias de Coopenae.

Patrimonio Contable

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



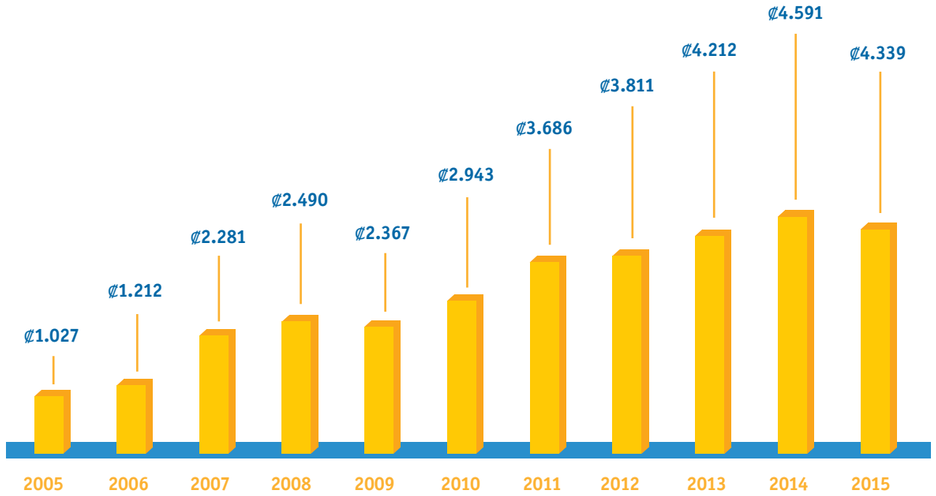
Fuente: Base de datos COOPENAE R.L

Excedentes

En el año 2015 generamos excedentes por ₡8.036.000.000. De acuerdo con el cálculo que realiza la SUGEF para determinar la rentabilidad de las instituciones, dicha suma representa una sana práctica crediticia con un 7,39% de solvencia. Al considerar que, para el año 2015, la inflación fue del -0,81%, la rentabilidad real fue del 8,27%, una de las más altas de los últimos ocho años.

Excedentes netos

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



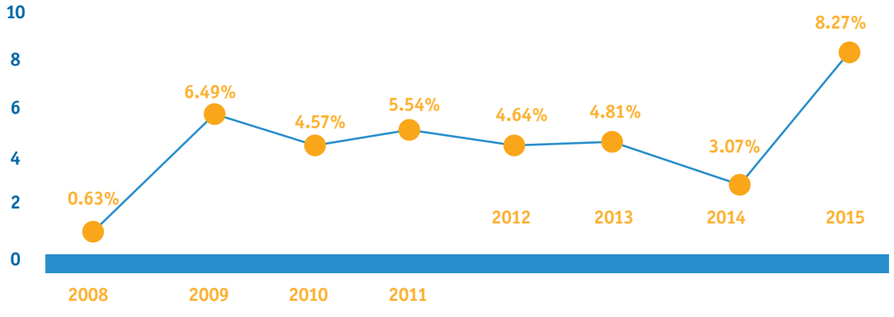
Fuente: Base de datos COOPENAE R.L

Realizado el análisis de las participaciones sobre la utilidad, las reservas legales y estatutarias, se comprobó un excedente neto de ₡4.339.000.000.

COOPENAE 50 AÑOS IMPULSAMOS TU FELICIDAD

Rentabilidad real sobre el patrimonio

Al mes de diciembre de cada año



Fuente: Base de datos COOPENAE R.L

Gasto de administración / activo productivo de intermediación

El gasto de administración / activo productivo de intermediación es un indicador de eficiencia de la empresa, que relaciona varios aspectos de nuestra actividad financiera de Coopenae, a saber:

El gasto administrativo de la empresa: planilla, capacitación del personal, en servicios externos, movilidad y comunicación, infraestructura y otros de carácter generales.

El activo productivo de intermediación: conformado por la cartera de crédito y las inversiones de la cooperativa en el mercado bursátil costarricense.

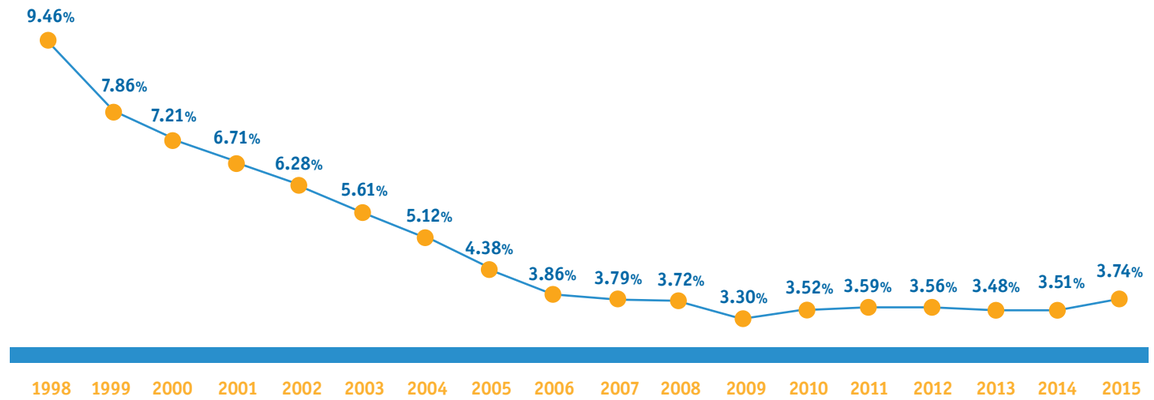
En términos financieros, lo deseable es que haya menos gastos y mayores niveles de activos productivos, ya que estos últimos son los que generan ingresos.

Se interpreta que la entidad financiera es eficiente cuando el gasto que destina para su administración equivale a un 5% o menos de su activo productivo de intermediación. Coopenae, a diciembre de 2015, ubica este indicador en 3,74%. El compromiso es mantener el indicador por debajo del estándar arriba indicado.

En Coopenae, a diciembre de 2015, ubicamos este indicador en 3,74%.

Gasto administrativo a activo productivo

de diciembre 1998 a diciembre 2015



Fuente: Base de datos COOPENAE R.L

En Coopenae, al cierre de 2015, obtuvimos una calificación en cuanto al riesgo cuantitativo, equivalente a 1,08. Esto quiere decir que los indicadores que componen dicha calificación se mantienen en niveles muy saludables y lejos de entrar en situación de riesgo que pueda comprometer nuestra estabilidad.

Para efectos comparativos, el valor de este indicador para el Sistema Financiero Nacional a diciembre de 2015 es de un 4,15%; si nuestro gasto administrativo de Coopenae hubiese alcanzado ese valor, eso habría representado un incremento en el gasto por la suma de ₡2.282.000.000.

Activos por empleado

Los activos por empleado son otro indicador para medir la eficiencia y se refiere a la cantidad de activos que maneja un trabajador. En Coopenae, en este rubro registramos a diciembre de 2015 el monto de ₡988.000.000 por colaborador, con lo cual cerramos en 2015 con un total de 645 colaboradores, 107 más que en 2014.

Calificación SUGEF

De acuerdo con la normativa que emite la SUGEF, para medir el riesgo cuantitativo de cualquier institución financiera supervisada, se utiliza el modelo denominado Camels, que evalúa los siguientes rubros:

a Capital
b Calidad de los activos
c Manejo
d Rentabilidad
e Liquidez
f Sensibilidad a los riesgos de mercado

En Coopenae, al cierre de 2015, obtuvimos una calificación en cuanto al riesgo cuantitativo, equivalente a 1,08. Esto quiere decir que los indicadores que componen dicha calificación se mantienen en niveles muy saludables y lejos de entrar en situación de riesgo que pueda comprometernuestra estabilidad.

Calificación de riesgo

al mes de diciembre

	dic-15	dic-14
Suficiencia patrimonial	10 - 34%	21 - 30%
Capital		
Compromiso patrimonial	-0.15%	-0.09%
Activos		
Morosidad mayor a 90 días / Cartera directa	0.89%	0.75%
Pérdida esperada en Cartera / Cartera total		
Manejo		
Activo productivo de intermediación / pasivo con costo	1.21v	1.21v
Gastos de administración / utilidad operacional bruta	61.90%	61.18%
Evaluación de rendimientos		
Utilidad o pérdida acumulada trimestral	1.31%	2.19%
Sensibilidad a riesgos de mercado		
Riesgo por tasas de interés moneda nacional	0.05%	0.02%
Riesgo por tasas de interés monda extranjera	0.89%	0.12%
Riesgo cambiario	0.16%	0.37%
Calificación cuantitativa	1.08	1.08
Calificación cualitativa	1.15	1.15
Calificación global SUGEF 24-00	1.10	1.10

Fuente: Base de datos COOPENAE R.L

Durante 2015 Coopenae mantuvo su posición de liderazgo dentro del sector de cooperativas de ahorro y crédito supervisadas por la SUGEF, según el tamaño de los activos, cartera de crédito, captaciones, patrimonio y excedentes.

Calificación cualitativa de la SUGEF

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

En la evaluación realizada en noviembre de 2015, Coopenae obtuvo una calificación de 1,15 en la valoración cualitativa, lo cual refleja su sana administración.

Ambas calificaciones se ponderan para obtener una calificación global. A diciembre de 2015, la calificación global de Coopenae fue de 1,10 que, de acuerdo con el modelo de calificación aplicado por la SUGEF, expresa un nivel de operación de riesgo normal.

Ubicación en el sector financiero

Durante 2015 mantuvimos nuestra posición de liderazgo dentro del sector de cooperativas de ahorro y crédito supervisadas por la SUGEF, según el tamaño de los activos, cartera de crédito, captaciones, patrimonio y excedentes.

Ranking sector cooperativo

al mes de diciembre (en millones de colones)

Entidad	Activo		Crédito		Captación		Patrimonio		Excedentes	
Coopenae	**637,125**	**1**	**422,382**	**1**	**369,567**	**1**	**110,526**	**1**	**8,036**	**1**
Coopeservidores	588,172	2	402,063	2	286,407	3	90,392	2	7,470	2
Coopeande 1	439,667	3	317,390	3	288,498	2	86,969	3	4,732	4
Coopealianza	317,251	4	215,669	4	212,458	4	51,901	4	5,642	3
Coocique	159,459	5	114,284	5	103,111	5	22,034	7	259	14
Coopecaja	113,125	6	100,877	6	22,087	8	31,822	5	3,377	5
Coopemep	72,079	7	59,840	7	28,990	7	22,396	6	2,285	6
Coopebanpo	48,537	8	34,791	8	32,990	6	7,466	10	745	8
Coopeamistad	28,752	9	24,552	9	6,185	15	4,554	13	608	10
Coopeaya	25,319	10	15,212	10	15,390	10	5,896	11	583	11
Coopegrecia	23,214	11	15,086	11	17,131	9	3,246	16	207	16
Coopefyl	21,942	12	16,920	12	5,813	19	7,650	9	730	9
Coopejudicial	21,248	13	15,896	13	5,905	18	11,858	8	1,456	7
Coopemedicos	20,305	14	12,369	14	12,615	12	3,486	15	216	15
Coopavegra	19,716	15	12,075	15	14,392	11	4,293	14	377	13
Credecoop	19,359	16	9,199	16	9,749	13	5,338	12	384	12
Coopesn Ramón	13,123	17	7,714	17	9,416	14	2,123	20	150	18
Coopesn marcos	9,552	18	4,139	18	5,938	17	1,896	21	140	19
Coopeco	9,198	19	7,031	19	2,909	22	2,704	17	106	20
Coopelecheros	8,775	20	7,143	20	4,227	21	1,295	24	-15	26
Coopeuna	8,306	21	5,968	21	1,933	24	2,328	19	158	17
Coopecar	8,225	22	5,493	22	5,973	16	1,651	22	88	21
Coopeesparza	7,917	23	6,005	23	2,854	23	1,386	23	59	23
Servicoop	7,582	24	4,509	24	4,249	20	2,453	18	46	24
Coopemapro	3,587	25	2,868	25	1,083	25	1,143	25	62	22
Coopeaserri	2,563	26	986	26	823	26	712	26	41	25

Fuente: Sitio web SUGEF

COOPENAE 50 AÑOS IMPULSAMOS TU FELICIDAD

GESTIÓN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

En el 2015 realizamos proyectos importantes para la estabilización de los sistemas con la clara consigna de aumentar la competitividad, agilidad, seguridad, integridad y disponibilidad de la información.

Sistemas de información

En el 2015 realizamos proyectos importantes para la estabilización de los sistemas con que operamos. Lo anterior, con la clara consigna de aumentar la competitividad, agilidad, seguridad, integridad y disponibilidad de la información y, a su vez, seguir en la búsqueda para alcanzar el deleite de nuestros asociados y socios de negocio.

Como es conocido, estamos en una época donde la información es muy valiosa y, además, proviene de diferentes canales. Es por eso que, para estructurarla, es preciso contar con herramientas que permitan centralizarla y desarrollar modelos que brinden resultados más precisos. A partir de esta información clasificada podremos aplicar acciones proactivas y predictivas, que serán parte del asesoramiento a las personas asociadas.

Base de datos

En Coopenae mantuvimos la disponibilidad del 98% de la información, tanto en oficinas centrales como en el sitio alterno, lo cual nos ha permitido contar con un excelente acceso a los datos y ofrecer los servicios activos para los asociados.

Además, apoyamos al proyecto de Inteligencia de Negocios (BI) para generar indicadores y tendencias que servirán de insumo para la toma de decisiones de las diferentes áreas de negocio en un tiempo real.

Seguridad informática

En esta materia y con mucha complacencia, podemos afirmar que 2015 fue un año de logros importantes, además, de que dimos continuidad y optimizamos esta tecnología, implementamos nuevas herramientas, con el claro objetivo de reforzar la seguridad informática. Esto se hace para neutralizar acciones maliciosas en contra de la Cooperativa, condición que nos permite seguir ofreciendo servicios de alta confiabilidad para los asociados y socios de negocio.

Asimismo, replanteamos la forma en que se estaba gestionando el teletrabajo. Logramos mejoras ágiles e importantes para el desempeño de los colaboradores seleccionados, con la finalidad de que pudieran desarrollar sus tareas de manera más eficiente. Entre estas podemos destacar:

- Replanteamiento del esquema informático del teletrabajo
- Implementación de herramientas de seguridad FortiWeb, FortiSanbox, Forti Director, FortiWan.

Soporte técnico

También brindamos soporte técnico a todas las áreas de la Cooperativa, lo cual permitió mantener los niveles de incidencia, alrededor de un 40%, respecto a la población de colaboradores. Este resultado es producto de un monitoreo proactivo y permanente de todos los componentes, con la finalidad de que el personal brinde un servicio ágil, por medio de herramientas tales como la nueva plataforma del call center, que ha permitido mejorar la atención vía telefónica y las tarjetas de débito socios de negocio.

De igual forma, con el fin de mantener la estabilidad, reforzamos la infraestructura de servidores, almacenamiento de información y técnicas de virtualización con productos de vanguardia, lo anterior debido a la obsolescencia tecnológica. Esta renovación del equipo nos permitirá proyectarnos hasta el año 2018, al contar con altos niveles para procesar y almacenar la información y tener un mejor aprovechamiento de la infraestructura, lo cual es importante para disminuir la huella de carbono.

La infraestructura de comunicaciones también la fortalecimos en la red interna, con lo cual logramos tener mejores tiempos de respuesta al contar con enlaces de mayor capacidad en todas las sucursales y anexos a la Sede Central.

La infraestructura de comunicaciones también la fortalecimos en la red interna, con lo cual logramos tener mejores tiempos de respuesta.

COOPENAE 50 AÑOS IMPULSAMOS TU FELICIDAD

Control interno

En cuanto a las labores de control interno, el trabajo se enfocó en el cumplimiento de todas las actividades relacionadas con sistemas de información, con el objetivo de que se acataran los controles, procedimientos, políticas y estándares establecidos.

En materia de informes de las auditorías obtuvimos los siguientes resultados:

- Cinco de los diagnósticos presentados por la Auditoría Interna
- Diagnóstico realizado por la firma KPMG sobre los 19 procesos COBIT

El cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables a TIC, así como el monitoreo de la eficiencia y efectividad de su gestión también fueron de las labores que realizamos Durante el año 2015.

Adicionalmente, hicimos evaluaciones sobre la efectividad de los controles establecidos, lo que incluye el monitoreo en las matrices de riesgos de los 17 procesos COBIT.

También, colaboramos en materia de gestión documental y en la mejora de procesos de áreas de la Cooperativa.

GESTIÓN DESARROLLO HUMANO

En Coopenae tenemos muy claro que el principal recurso productivo que posee la empresa son los colaboradores, cuyo talento nos ha permitido colocarnos en los primeros lugares del cooperativismo nacional en estas cinco décadas de existencia, por ello, siempre procuramos su crecimiento profesional y personal.

Desde esta perspectiva, durante 2015 dimos continuidad a diferentes proyectos, los cuales citamos a continuación:

En Coopenae tenemos muy claro que el principal recurso productivo que posee la empresa son los colaboradores.

Coaching con jefaturas

Con el propósito de desarrollar y formar nuevos líderes dentro de la organización, tanto a mediano como a largo plazo, se ejecutaron estrategias de coaching, un método que consiste en acompañar, instruir y entrenar a una persona, con el fin de conseguir alguna meta o desarrollar las competencias deseadas para el puesto en cuestión, principalmente en jefaturas.

Programa “segundos a bordo”

Mediante el Programa “Segundos a bordo”, nos enfocamos en fortalecer las características de liderazgo de los compañeros que se desempeñan en esta función, tanto en sucursales como en las diferentes áreas y departamentos.

Esta medida es fundamental para garantizar la continuidad del negocio.

Teletrabajo

Hemos fortalecido nuestra labor por medio del teletrabajo, el cual ha brindado muy buenos resultados. Para ello, hemos incorporado casi un centenar de colaboradores, analizado su perfil y aspectos legales y coordinado lo necesario para proveerlos de los instrumentos requeridos con el fin de desarrollar este programa de manera exitosa.

Hemos fortalecido nuestra labor por medio del teletrabajo, el cual ha brindado muy buenos resultados.

Refuerzo de la cultura de efectividad y ejecución

También hemos realizado trabajos especiales con las unidades (más de cincuenta sucursales y departamentos) de la Cooperativa, por medio de intervenciones con el fin de reafirmar la puesta en práctica de los valores organizacionales, el trabajo en equipo, la comunicación interna y externa, las relaciones interpersonales y el servicio al asociado, todo esto amparado en la misión y visión de la empresa.

Reinducción con todo el personal

En febrero, tuvimos una sesión de trabajo especial con todos los colaboradores (más de 600), en la cual reforzamos los valores, la identidad, la misión y el compromiso de servicio que ha caracterizado a Coopenae. Para alcanzar este objetivo realizamos actividades como charlas magistrales, por parte de las principales autoridades de la organización y dinámicas grupales.

GESTIÓN ESTRATÉGICA

Cumplimiento de normativa

En Coopenae siempre estamos a favor del control, tanto de órganos internos como externos. La Superintendencia General de Entidades Financieras es la entidad estatal especializada en la supervisión de dichas organizaciones en el país y es, a su vez, el más importante organismo emisor de normativa prudencial. Por esta razón, en primer orden, implementamos a tiempo las normas que emite la SUGEF y, simultáneamente, cumplimos con la normatividad.

Además, constantemente actualizamos los manuales de políticas y procedimientos, que han sido aprobados por el Consejo de Administración y que son las reglas internas que permiten mantener un estándar de calidad en las operaciones, productos y servicios que brindamos a los asociados.

Coopenae Virtual

Al 31 de diciembre de 2015, Coopenae Virtual cuenta con 34.769 suscriptores o usuarios físicos y 160 usuarios jurídicos (cooperativas, asociaciones solidaristas y municipalidades) quienes pueden realizar todo tipo de transferencias electrónicas en tiempo real.

Durante este año los asociados a Coopenae realizaron transferencias electrónicas, pagos de créditos, servicios públicos e inversiones tal y como se muestra en los siguientes cuadros:

Al 31 de diciembre de 2015, Coopenae Virtual cuenta con 34.769 suscriptores o usuarios físicos y 160 usuarios jurídicos.

Número y monto de transferencias

Tipo de medio	Transferencias realizadas	
Banca Electrónica	Número	Monto
Transferencias de crédito	339.954	₡288.055.623.004
Transferencias de débito	21.515	₡178.820.249.531
Total	**361.469**	**₡466.875.872.535**
Banca Móvil y Celular		
Transferencias de crédito	14.175	₡1.608.451.675

Fuente: Coopenae R.L

Para este mismo año, por medio de Coopenae Virtual, transferimos fondos de la Cooperativa hacia el sistema financiero y viceversa, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

COOPENAE VIRTUAL

Servicio	Cantidad
Transferencias de fondos en tiempo real	155.643
Créditos directos en diferido	3.425
Débitos directos en tiempo real	36.059
Créditos directos en tiempo real	50.856
Transferencias internas (entre cuentas de Coopenae)	169.609
Pagos de cuotas de créditos con la Cooperativa por medio de Internet (incluye pagos de tarjetas de crédito)	16.255

Fuente: Coopenae R.L

SINPE Móvil

Coopenae es uno de los participantes en el proyecto del Banco Central para disminuir las transacciones de montos menores en efectivo, por medio de la aplicación SINPE MÓVIL, la cual se puede acceder tanto en Android como en iOS iNae. La característica de estas transferencias es que se hacen enviándolas al número de teléfono del cliente.

SINPE Móvil

Servicio	Transferencias realizadas
Transferencias de fondos por medio del número de teléfono del celular (año 2015)	1.001

Fuente: Coopenae R.L

Representadas

Coopenae representa en 2015 un total de 19 entidades -entre cooperativas, asociaciones solidaristas y municipalidades- ante el Banco Central de Costa Rica, gracias a su avanzada y completa plataforma tecnológica.

Proyecto BI y Módulo de clientes

El proyecto denominado "Inteligencia de Negocios" que consiste en una plataforma para la administración de la información termina su primera fase en diciembre de 2015 y a partir de enero de 2016 inicia la segunda etapa.

Coopenae representa en 2015 un total de 19 entidades -entre cooperativas, asociaciones solidaristas y municipalidades- ante el Banco Central de Costa Rica, gracias a su avanzada y completa plataforma tecnológica.

GESTIÓN DE RIESGO

Nos interesa gestionar los potenciales riesgos relevantes para alcanzar nuestros objetivos, para hacer más eficiente el proceso de protección del patrimonio de todos los asociados.

Nos interesa gestionar los potenciales riesgos relevantes para alcanzar nuestros objetivos, para hacer más eficiente el proceso de protección del patrimonio de todos los asociados. De acuerdo con las sanas prácticas internacionales, seguimos un modelo de gestión y control de riesgos basado en tres líneas de defensa:

a. La primera, conocida también como Gestión Operativa, está constituida por las unidades de negocio (front office), gerentes, jefes de departamento y las áreas de soporte que, como parte de su actividad, poseen, conocen y gestionan los riesgos. Estas unidades son responsables de tramitar, dar seguimiento y reportar adecuadamente el riesgo generado, que debe ajustarse a los límites (apetito), tolerancia y capacidad del riesgo establecido. Para atender su función, la primera línea de defensa debe disponer de los medios para identificar, medir, gestionar y reportar los riesgos asumidos.

b. La segunda línea llamada Gestión de Riesgos está constituida por el departamento responsable de esa materia. Su función es velar por el control efectivo de los riesgos y certifica que estos se gestionan, supervisan, recomiendan y, a la vez, asesora a la primera línea de acuerdo con el nivel de apetito, tolerancia y capacidad de riesgo definido.

c. La tercera línea de defensa está constituida por la Auditoría Interna, que proporciona una garantía sobre la eficacia del sistema de control interno a los órganos de gobierno y la alta dirección. Esto incluye una evaluación de las funciones de cumplimiento normativo y riesgos. También revisa periódicamente que las políticas y procedimientos son adecuados y comprueba su efectiva implementación.

d. Las tres líneas cuentan con un nivel de separación e independencia suficiente para no comprometer la fidelidad del esquema general y actúan coordinadamente a fin de maximizar su eficiencia y potenciar su efectividad.

e. Por encima de las líneas de defensa, el Consejo de Administración y el Comité de Riesgos supervisan activamente la adecuada gestión y control desde el más alto nivel de la organización.

f. Por encima de las líneas de defensa, el Consejo de Administración y el Comité de Riesgos supervisan activamente la adecuada gestión y control desde el más alto nivel de la organización.

Dentro de los logros más relevantes que alcanzamos en el año 2015 se encuentran:

- Contrato de los servicios de la empresa Fit & Proper para realizar un diagnóstico de la gestión integral de riesgos, con base en los resultados se definió una hoja de ruta para abarcar las brechas y fortalecer este proceso.

- Aplicación de ejercicios de proyección de los indicadores de seguimiento de cartera, mediante regresión lineal simple, con el fin de conocer su posible comportamiento de una forma prospectiva.

- Desarrollo e implementación de matrices de transición, mediante cadenas de Markov, que permiten proyectar las transiciones por categoría de riesgo y por días de morosidad, para saldos y cantidad de deudores, en una temporalidad de un año. Esto permite conocer el posible aumento en las estimaciones para incobrables en ese plazo.

- Periodo de prueba y calibración de un modelo interno de cálculo de pérdidas, mediante el método estándar y el método avanzado, que estima las pérdidas esperadas, el valor en riesgo y las no esperadas de la cartera de crédito, con un nivel de confianza del 95% y en un horizonte de tiempo del promedio de vida de la cartera. Esta herramienta se desarrolló según la metodología sugerida por el Comité de Basilea (Acuerdo II, 2004).

- Mediciones de los riesgos operativos derivados del proceso de colocación de crédito de consumo.

- Gestión del riesgo de tecnología de la información por medio de las 17 matrices de procesos.

- Preparación para la implementación y cumplimiento íntegro de la norma SUGEF 18-15 denominada “Reglamento sobre Gestión del Riesgo Operacional”, mediante el cual se identificaron las brechas y se establecieron planes de acción para cerrarlas, con lo que se tiene un importante avance con la herramienta de reporte de incidentes y seguridad de la información, desde el año 2013.

- En gestión de Riesgo de Liquidez, se implementó la Normativa 17-13, “Administración para el Riesgo de Liquidez”, a través de un sistema robusto que permite identificar niveles de concentración en la parte activa y pasiva del balance.

- Trabajamos en la implementación de mejoras al Sistema Estratégico de Administración del Riesgo (S.E.A.R.), entre ellas, modificamos la información existente adaptándola a la estructura actual y atendimos algunas necesidades de las gerencias regionales y de los jefes de los puntos de servicio. Con esto pretendemos que, con los análisis de variables tales como la morosidad, colocación de crédito y captaciones que se derIván de la operativa diaria de intermediación financiera, podamos visualizar, de forma integral y separada, la situación por región y por sucursal.

COOPENAE 50 AÑOS IMPULSAMOS TU FELICIDAD

Según el modelo de calificación denominado ficha Camels, establecido por la SUGEF, contamos con una calificación global de 1,10, que corresponde a un nivel de riesgo normal.

Calificación de riesgo de Coopenae: solidez y confiabilidad

Según el modelo de calificación denominado ficha Camels, establecido por la SUGEF en la normativa 24-00 "Reglamento para juzgar la situación económico-financiera de las entidades supervisadas" y el contenido en la norma SUGEF 3-06 "Reglamento sobre la Suficiencia Patrimonial de Entidades Financieras", contamos con una calificación global de 1,10, que corresponde a un nivel de riesgo normal.

Esta calificación se encuentra compuesta por una parte cuantitativa que se determina con el cotejo de una serie de indicadores. En Coopenae obtuvimos, al cierre del año 2015, una calificación de 1,08 y una calificación cualitativa o in situ de 1,15. Esta última corresponde a una visita de la superintendencia para analizar las áreas de planificación, políticas y procedimientos, administración de personal, sistemas de control, sistemas de información gerencial y tecnología de información.

Excedentes netos

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

	Riesgo Normal	dic-15
Suficiencia patrimonial	<= 10,00%	19,34%
Capital		
Compromiso patrimonial	<= 0,00%	-0,15%
Activos		
Morosidad mayor a 90 días / Cartera directa	<= 3,00%	0,89%
Pérdida esperada en cartera / Cartera total	<= 1,70%	2,14%
Manejo		
Activo productivo de intermediación / Pasivo con costo	>= 0,95 v	1,21v
Gastos de administración / Utilidad operacional bruta	<=102,07%	61,90%
Evaluación de rendimientos		
Utilidad o pérdida acumulada trimestral	>= 0%	1,31%
Liquidez		
Calce de plazos a un mes ajustado por volatilidad	>= 1 vez	3,36v
Calce de plazos a tres meses ajustado por volatilidad	>= 0,85 veces	1,63v
Sensibilidad a riesgos de mercado		
Riesgo por tasas de interés moneda nacional	<= 5,00%	0,05%
Riesgo por tasas de interés moneda extranjera	<= 5,00%	0,89%
Riesgo cambiario	<= 5,00%	0,16%
Calificación cuantitativa		**1,08**
Calificación cualitativa		**1,15**
Calificación total		**1,10**

Fuente: Sitio web Coopenae

Control de crédito

Gestión de recuperación de cartera

Nuestra cartera de crédito es uno de los activos más importantes, ya que tener un portafolio de crédito sano es el objetivo básico de cualquier entidad financiera. La calidad de esta cartera depende, en primera instancia, de la estrategia de colocación de dinero que se haya definido, así como de la gestión eficiente de recuperación de los préstamos en mora.

El incumplimiento de pago de uno o varios créditos que la Cooperativa ha otorgado a sus asociados, se conoce como riesgo de crédito, el cual afecta la calidad de la cartera y uno de los indicadores más importantes para medirlo es el de mora mayor a 90 días.

El límite que define la SUGEF como riesgo normal para este indicador es de 3%, eso significa que el monto total en mora mayor a 90 días, respecto a la cartera total, no debe ser mayor a ese porcentaje.

Durante el año 2015, generamos una serie de estrategias y acciones tendientes a fortalecer la gestión de recuperación de los créditos en mora de la cartera de crédito y, por ende, minimizar las pérdidas por ese concepto. Estas acciones dieron como resultado que cerráramos el año con un indicador de mora de 0,89%.

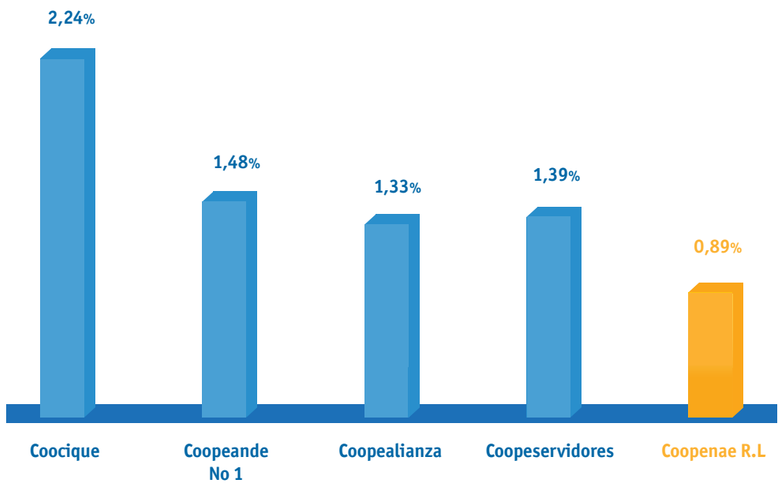
Durante el año 2015, generamos una serie de estrategias y acciones tendientes a fortalecer la gestión de recuperación de los créditos en mora de la cartera de crédito.

COOPENAE 50 AÑOS IMPULSAMOS TU FELICIDAD

Desde el punto de vista del regulador, el indicador alcanzado es mucho menor que el definido en la normativa crediticia que, como indicamos, es de un 3% para riesgo normal. Asimismo, este indicador de mora de Coopenae es el menor en relación con las cinco entidades financieras cooperativas más grandes del país, lo que evidencia aún más efectividad en las estrategias de colocación y recuperación utilizadas.

Comparativo cinco mayores cooperativas de ahorro y crédito

Indicador de mora mayor a 90 días
Datos promedio al 31 de diciembre 2015

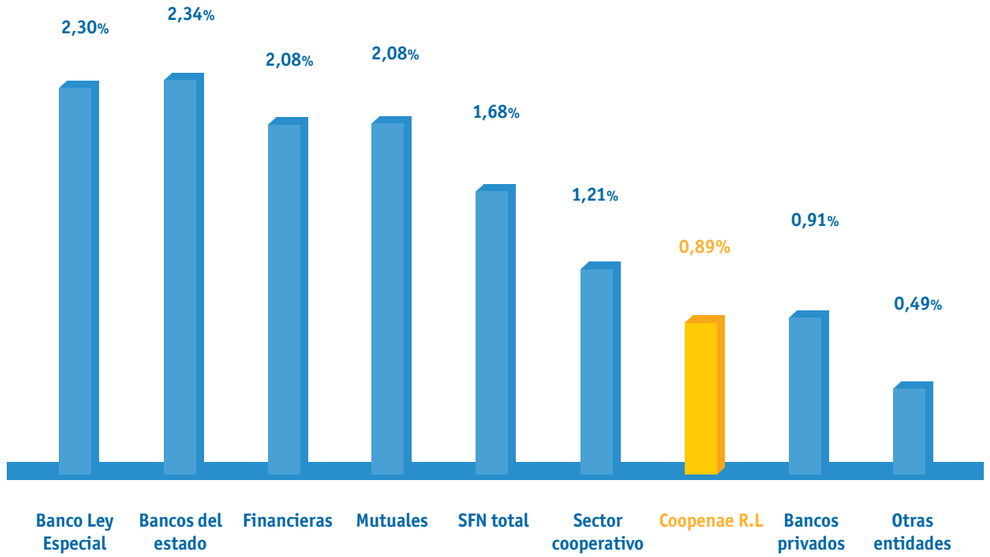


Fuente: Elaborado con datos de la SUGEF.

Además, este resultado es el segundo más bajo, comparado con el promedio de mora de los diferentes grupos que componen el sistema financiero costarricense, datos que se muestran en el gráfico siguiente:

Comparativo sistema financiero

Indicador de mora mayor a 90 días
Datos promedio al 31 de diciembre 2015



Fuente: Elaborado con datos de la SUGEF.

El resultado satisfactorio en el nivel de calidad de nuestra cartera de crédito obedece a la ejecución de una serie de acciones, que apoyaron la gestión de recuperación Durante el año 2015 y entre las más importantes se encuentran las siguientes:

- Definición y ejecución de nuevas estrategias para el mejoramiento de los procesos de colocación y recuperación de créditos, considerando los nuevos segmentos de mercado atendidos por la Cooperativa.

- Monitoreo permanente en conjunto con la Gerencia Comercial de los indicadores de calidad de la cartera. Coordinación y aplicación de medidas correctivas producto de variaciones en el riesgo crediticio.

• Fortalecimiento de la gestión de cobro integral: incorporación de fuerza de cobros, la cual se encarga de realizar la gestión de recuperación de créditos en forma personalizada (casos de mayor impacto)

• Implementación y utilización del sistema automático de llamadas telefónicas, el cual permite contactar mayor cantidad de asociados por cada gestor y así optimizar la gestión de recuperación.

• Ejecución de una estrategia de comunicación institucional para promover la cultura de pago oportuno por parte de los asociados y clientes. Se dio especial enfoque a la responsabilidad de cada uno, en el cumplimiento de los compromisos crediticios asumidos con la Cooperativa y, además, se evidenciaron las ventajas que genera como asociado y cliente mantener un excelente historial de pago, tanto a nivel de Coopenae, como en el sistema financiero. Esto, independientemente de la forma de pago (deducción de planilla o utilizando otros medios)

• Incorporación de nuevas opciones de arreglo de pago, para apoyar a nuestros asociados en la normalización de su situación de mora.

• Desarrollo de un modelo analítico-predictivo, que estima la eventual pérdida que se genera cuando un asociado no cumple con los pagos de sus créditos en forma oportuna. Adicionalmente, permite clasificar a los asociados en función del riesgo de crédito que poseen, tomar medidas preventivas y correctivas y anticipar impactos negativos en las estimaciones para incobrables y morosidad.

• Actualización del Sistema de Información Gerencial, el cual permite crear y consultar información estandarizada de la cartera de crédito, indicadores de calidad de cartera y otros, para que pueda ser utilizada por diferentes grupos de interés.

Todas las gestiones mencionadas son producto de un proceso de análisis exhaustivo orientado a lograr mejores resultados en la gestión de recuperación, que permita contar con una cartera de crédito de calidad, por ende, minimizar el riesgo de crédito.

Seguridad de la información

Desde hace cuatro años, administrar la seguridad de la información que se genera en la Cooperativa y la de todos nuestros asociados se ha vuelvo aún más importante para nosotros. La responsabilidad de la administración de dicho activo implica garantizar a todas las personas asociadas y grupos de interés, la calidad, integridad, privacidad y disposición adecuadas de los datos que nos han facilitado, pero que también generamos como insumo para otras entidades.

En este periodo, generamos y ejecutamos diversas acciones tendientes a salvaguardar la información. Dentro de las más relevantes están las siguientes:

• Implementación de un esquema de seguridad electrónica en bibliotecas documentales de la Intranet, el cual evita fuga o pérdida de información confidencial o restringida de los procesos de negocio de la Cooperativa.

• Mejoramiento del proceso de cuentas de acceso, que se logró al integrar la administración de sistemas periféricos descentralizados al proceso de la Gerencia de TIC.

• Evaluación de las brechas de seguridad, cuyo resultado evidencia una mejora significativa en el nivel de madurez de la seguridad de la información, en todas las áreas de la Cooperativa.

• Actualización del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, que implicó la revisión y ajuste de las políticas y procedimientos existentes, además, del complemento del sistema con nuevos lineamientos.

• Mejoramiento del proceso de Continuidad de Negocios, con los formatos de planes de contingencias y con la evaluación de los requerimientos de tecnología de los procesos vitales, para mantener la continuidad de las operaciones de Coopenae.

• Asesoría a diferentes áreas de negocio en la realización de estudios necesarios para una adecuada administración de los servicios contratados a proveedores externos. Se completó el primer control interno de proveedores que soportan servicios estratégicos.

• Concientización y educación en seguridad de la información a diferentes audiencias y niveles organizacionales de la cooperativa. Se puso a prueba la capacitación e-learning que permitirá abarcar eficazmente el proceso en toda la empresa.

Las acciones mencionadas, así como otras más, garantizan a nuestros asociados una gestión adecuada de la información que nos hayan suministrado y que se haya generado a través de los negocios realizados con la Cooperativa. Además, la disponibilidad de esa información, nos permite brindarles un servicio ágil y personalizado, como cada uno de ellos se merece.

La gestión de riesgo que realizamos tiene como objetivo minimizar los riesgos inherentes a la actividad de intermediación financiera, pero también, maximizar las oportunidades de generar riqueza para distribuirlas entre todos nuestros asociados. Esto significa que trabajamos arduamente para cuidar el patrimonio de cada una de las personas que han depositado su confianza en nosotros.

Desde hace cuatro años, administrar la seguridad de la información que se genera en la Cooperativa y la de todos nuestros asociados se ha vuelto aún más importante para nosotros.

GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO

Confiamos en que los programas de capacitación preventivos que se brindan oportunamente, permiten a la Cooperativa dotar al personal de información, conocimientos y habilidades esenciales para prevenir actividades ilícitas.

Entrenamiento continuo

Bajo la modalidad de capacitación virtual (e-learning), en 2015, actualizamos y ampliamos los conocimientos del personal de servicio al cliente, el cual constituye el primer filtro frente a la prevención de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

Además, los directores que conforman los órganos sociales de la Cooperativa (Consejo de Administración, Comité de Vigilancia, Comité de Educación, Tribunal Electoral y Comisión de Crédito), responsables de ejecutar las tareas de mayor exigencia respecto a la prevención de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo participaron en la charla: “Importancia de las Leyes 8204 y 8719”.

Confiamos en que los programas de capacitación preventivos que se brindan oportunamente, permiten a la Cooperativa dotar al personal de información, conocimientos y habilidades esenciales para prevenir actividades ilícitas.

Informe de auditoría externa

Coopenae en cumplimiento de lo establecido en los Artículos 37 y 38 de la Normativa a la Ley 8204 (Acuerdo SUGEF 12-10), contrató los servicios de la firma de auditores externos KPMG para realizar la revisión correspondiente del Programa de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento del Terrorismo, según el informe de Atestiguamiento los resultados son positivos.

“...la eficacia operativa de los aspectos indicados en el Artículo 38 del Acuerdo SUGEF 12-10, aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero con respecto a los requisitos mínimos para prevenir las operaciones de ocultación y movilización de capitales de procedencia dudosa y otras transacciones, encaminadas a legitimar capitales o a financiar actividades u organizaciones terroristas en la entidad, indicados en el Acuerdo 12-10, es razonable, en todos sus aspectos importantes...”

Rediseño de los procesos del departamento de cumplimiento

Por otra parte, la institución evaluó el diseño de las políticas y procedimientos del departamento de Cumplimiento con la finalidad de optimizar su eficacia operativa. El rediseño consideró aquellas actividades repetitivas o que representan algún grado de complejidad para la ejecución por parte del colaborador, así como el acceso ágil e información clara, que le permita desempeñar sus labores.

COOPENAE 50 AÑOS IMPULSAMOS TU FELICIDAD

GESTIÓN DE AUDITORÍA

Auditoría Interna

La Auditoría Interna es un órgano de control, que tiene como fin proporcionar una opinión independiente y objetiva sobre el diseño y efectividad de los controles internos, administración de los riesgos y gobernabilidad asociados a los diferentes procesos de la Cooperativa, lo cual le permite al Consejo de Administración y a la Alta Gerencia contar con un enfoque sistemático para evaluar y mejorar la eficacia y eficiencia de sus sistemas de administración de riesgos, control y gobierno.

Asimismo, durante el periodo la Auditoría Interna ejecutó pruebas periódicas sobre los rubros más importantes de los Estados Financieros de la Cooperativa, con el fin de determinar la razonabilidad de las cifras mostradas en dichos informes.

Es importante destacar que las condiciones señaladas durante el año 2015 por ésta Auditoría, tienen como fin promover la mejora continua en Coopenae, por lo cual cada una de las oportunidades de mejora planteadas en sus informes representan medidas sanas para fortalecer nuestra gestión.

Auditoría Externa

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

Los Estados Financieros con corte al 31 de diciembre del año 2015 se encuentran adjuntos a este Informe

GESTIÓN COOPENAE SEGUROS

El Plan Estratégico que las autoridades de Coopenae Sociedad Agencia de Seguros S.A. definieron Durante el bienio 2014-2015, para esta empresa subsidiaria de la Cooperativa, se concentró en lograr dos grandes objetivos:

1) Transformar legalmente la razón de ser de esta empresa subsidiaria (sociedad agencia de seguros), hacia la constitución de una empresa corredora de seguros, acorde con lo que establece la normativa legal de Costa Rica en esta materia.

2) Incrementar la participación en el mercado de seguros del país, mediante la colocación y venta de productos y primas de seguros.

Correduría de seguros

Es neCésario tener presente que, bajo el modelo de Sociedad Agencia de Seguros, las expectativas de protección de riesgos de nuestros clientes actuales y potenciales se ven limitadas a la oferta de productos de una sola compañía aseguradora, el Instituto Nacional de Seguros, entidad con la que se ha trabajado desde enero de 2008.

La evolución y crecimiento del mercado de seguros de Costa Rica que, aunado al mayor conocimiento y cultura que hoy posee el consumidor, así como a la imperiosa necesidad de fortalecer y diversificar la gama de productos que a la fecha ha comercializado Coopenae Seguros, fueron algunos de los factores claves que motivaron a las autoridades de nuestra Cooperativa para fundamentar la decisión de incursionar de manera más profunda en el mercado de la intermediación, por medio de una empresa corredora de esos productos.

En razón de lo anterior y acorde con el dictado del Plan Estratégico, en el año 2015 iniciamos el proceso de solicitar y cumplir los requisitos establecidos por la Superintendencia General de Seguros, SUGESE, a fin de que autorizara la transformación y constitución de la nueva Sociedad Corredora de Seguros.

Al adoptar esa decisión, el objetivo primordial fue ampliar la gama de servicios de asesoría en administración de riesgos y oferta de seguros, que hoy día realiza Coopenae Seguros, y que están dirigidos a nuestros asociados y público en general (personas, empresas y las diferentes organizaciones sean de carácter público o privado), a fin de proteger sus riesgos en las mejores condiciones de oferta del mercado.

En el año 2015 iniciamos el proceso de solicitar y cumplir los requisitos establecidos por la Superintendencia General de Seguros, SUGESE, a fin de que autorizara la transformación y constitución de la nueva Sociedad Corredora de Seguros.

Se espera que para mayo de 2016, Coopenae Correduría de Seguros inicie sus operaciones, por medio de programas atractivos y acordes con las necesidades del asociado y su familia.

Indicadores de ventas y financieros

Por otra parte, la institución evaluó el diseño de las políticas y procedimientos del Departamento de Cumplimiento con la finalidad de optimizar su eficacia operativa. El rediseño consideró aquellas actividades repetitivas o que representan algún grado de complejidad para la ejecución por parte del colaborador, así como el acceso ágil e información clara, que le permita desempeñar sus labores.

El cumplimiento del segundo gran objetivo estratégico, antes enunciado, conllevó a sostener los índices de competitividad comercial que han caracterizado a Coopenae Seguros desde su creación.

De esta manera, durante 2015, colocamos ventas que alcanzaron un monto total de ₡7.361.000.000 en primas de seguros, cifra que superó la meta establecida contractualmente con el Instituto Nacional de Seguros en un 19 %.

Debido a la gran competitividad del mercado de seguros, donde a la fecha participan 13 compañías aseguradoras, 51 empresas de intermediación (29 sociedades agencias y 22 corredoras de seguros), a los cuales se integran 1.467 agentes y corredores vinculados a esas empresas, Coopenae Seguros vio limitado el crecimiento real del volumen de primas colocadas en un 12,4 %.

No obstante, a pesar de esa pérdida relativa de dinamismo en la colocación de primas, dicha tasa es muy superior al crecimiento de la economía del país y del mismo sector seguros que, según las últimas cifras publicadas por SUGESE a octubre de 2015, mostró un decrecimiento del 2 % en el total de primas colocadas por parte de todas las empresas aseguradoras que participan en el mercado.

Los resultados financieros de Coopenae Seguros, a setiembre de 2015 (cifras tomadas de los estados financieros trimestrales que obligatoriamente deben publicar los intermediarios de seguros), brindan referencia de que nuestra empresa se posiciona en los siguientes lugares del ranking total de los 51 intermediarios constituidos como empresas jurídicas:

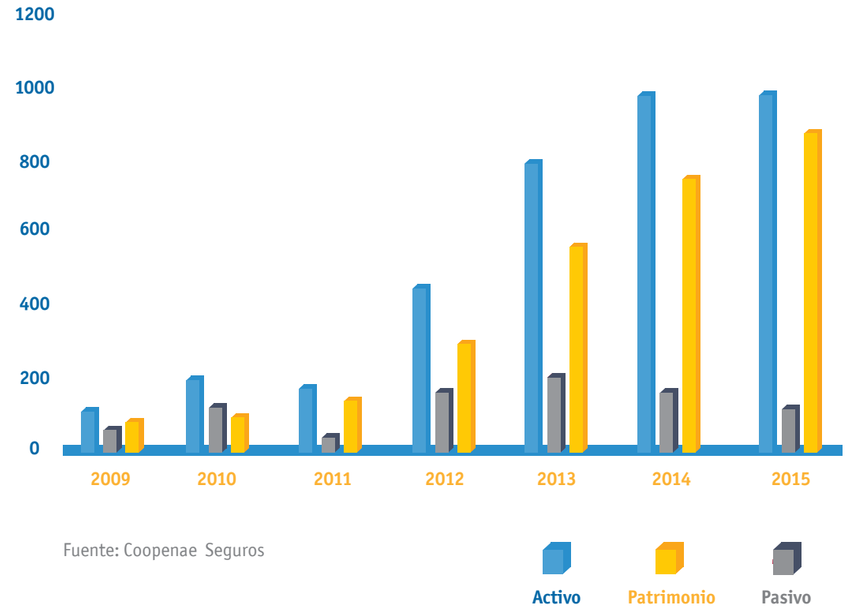
Resultados

Concepto	Lugar de posicionamiento
Mayor volumen de activos	8
Mayor patrimonio	6
Mayor ingreso de comisiones por venta	12
Mayor generadora de utilidad bruta	9
Mayor índice de rentabilidad	10

Fuente: Coopenae Seguros

Balance de situación comparativos

diciembre de 2009-2015



Fuente: Coopenae Seguros

Coopenae Seguros registró una elevada tasa de liquidez de la empresa, representada en un 80,5 % del activo total.

Resultados financieros

Al mes de cierre de año, Coopenae Seguros registró activos por la suma de ₡1.034.500.000. Dentro de la estructura del activo se registran inversiones en certificados de depósito a plazo por ₡577.600.000 y disponibilidades en los bancos que alcanzan los ₡255.400.000. Lo anterior refleja una elevada tasa de liquidez de la empresa, representada en un 80,5 % del activo total.

En cuanto a los pasivos, estos alcanzaron los ₡109.600.000. La relación entre activos y pasivos muestra que los primeros cubren 9,43 veces las obligaciones financieras de la empresa o, expresado en otros términos, el índice de endeudamiento o compromiso del activo representa un 10,6 % respecto a los activos.

El patrimonio total sumó ₡924.900.000, cifra que al compararse con la utilidad neta registrada, brinda el indicador sobre el rendimiento del patrimonio, conocido como el ROE. Al mes de diciembre de 2015 dicho indicador representó un 14,08 %.

Es importante recordar que Coopenae Seguros inició operaciones con un capital de $100.000 y en un lapso de seis años y medio, dicho patrimonio ha crecido 16,22 veces.

En el gráfico que se incluye a continuación, se muestra la tendencia con la que ha evolucionado la estructura patrimonial de Coopenae Seguros.

Como puede observarse, la Sociedad Agencia de Seguros ha logrado consolidarse financieramente en un breve período y se posiciona ante el mercado de seguros como una empresa muy rentable, como lo muestran los indicadores de competitividad.

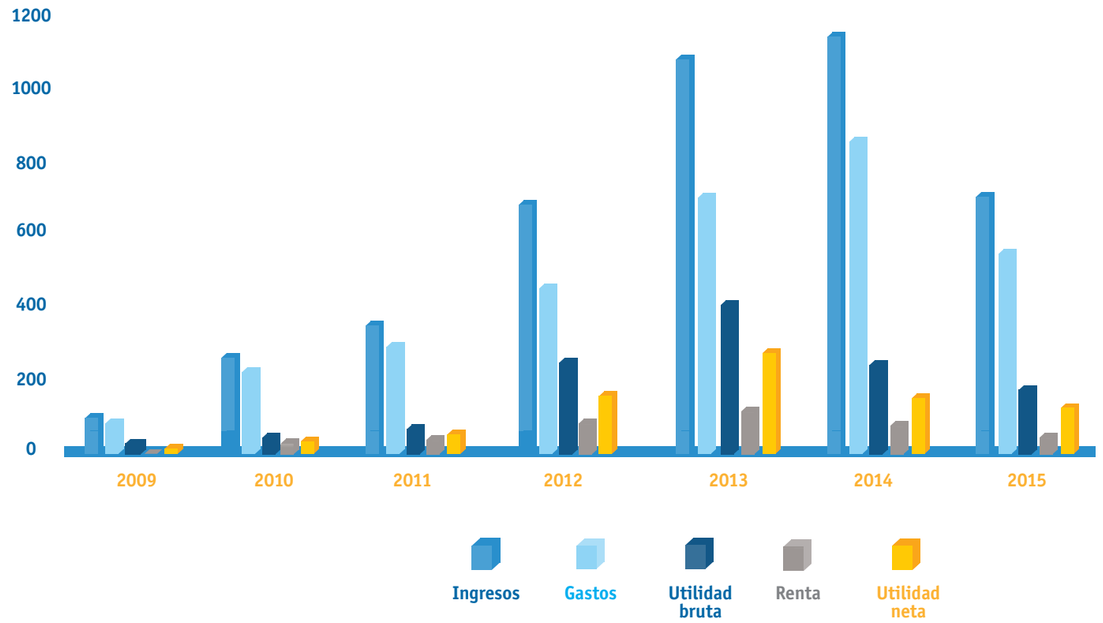
En cuanto a los resultados del año 2015, Coopenae Seguros registró ingresos por ₡937.600.000, cifra inferior a la registrada en 2014, motivada por situaciones de competitividad del mercado de seguros. No obstante, dichos ingresos representan un 18,11% de excedente, respecto a los presupuestados originalmente para este año.

El gráfico adjunto es una muestra clara de la tendencia y evolución que han registrado los resultados, a través del tiempo desde la constitución de esta empresa. La utilidad bruta que se registró en 2015, alcanzó la suma de ₡186.300.000, lo cual brinda un índice de rentabilidad sobre los ingresos totales del 20 %.

Es importante recordar que Coopenae Seguros inició operaciones con un capital de $100.000 y en un lapso de seis años y medio, dicho patrimonio ha crecido 16,22 veces.

Estado de resultados comparativos

diciembre de 2009-2015



Las cifras de registro contable, desempeño financiero y comercial son muy satisfactorias.

Control y fiscalización de operaciones

Coopenae Seguros, durante este periodo, fue objeto de estudios de control interno y financiero de sus operaciones, a través de la intervención de la Junta Directiva y de la Gerencia Corporativa, así como Órganos de Dirección Superior. Además, la Auditoría Interna, auditoría externa realizada por el despacho KPMG y los comités de Auditoría, Cumplimiento, Tecnología y Riesgos, todos en su calidad de órganos de control de Coopenae, realizaron amplias evaluaciones en las áreas de cada especialidad, a fin de analizar, valorar y generar recomendaciones tendientes a mejorar el desempeño preventivo en las diversas zonas de riesgo propias de Coopenae Seguros.

En términos generales, los estudios practicados son muy positivos y revelan que existe un adecuado ambiente de control interno de las operaciones que realiza la empresa. Además, las cifras de registro contable, desempeño financiero y comercial son muy satisfactorias. La entidad atiende con prontitud las recomendaciones que emanan de los diferentes órganos de control, lo que brinda seguridad, confianza y transparencia en todas las áreas del negocio.

AGRADECIMIENTO

Cada año Coopenae se traza metas importantes y las alcanzamos con éxito debido al compromiso y esfuerzo que realizan muchos actores a quienes hoy extendemos el más sincero agradecimiento.

En primer lugar, nuestra gratitud a los asociados, quienes durante 2015 siguieron confiando en Coopenae y sus propuestas, que vieron en los productos y servicios que ofrecemos la solución a sus necesidades financieras.

A los delegados por el seguimiento constante al desarrollo de las acciones planteadas y al logro de los mejores resultados, en la búsqueda de mayores beneficios para todos.

Contamos también con el respaldo de importantes aliados estratégicos como las organizaciones sociales de la institución, quienes marcaron las pautas para llevar a buen puerto, las iniciativas aprobadas por nuestro mayor órgano de decisión.

También fue gracias a los colaboradores de la entidad que pudimos ver cómo los proyectos se materializaron de la mejor manera y trajeron consigo grandes beneficios para los asociados y para la sociedad costarricense.

De igual manera, a los medios de comunicación, que nos apoyaron con la divulgación de los resultados del Estudio de Felicidad Interna Bruta realizado por la entidad. Fue gracias a este soporte que pudimos proyectarnos como una institución financiera diferenciada, ocupada en el bienestar de los costarricenses y destacarnos como impulsores de la felicidad en el país.

Consejo de Administración

De izquierda a derecha: Grace Badilla López, Presidente; Juanita Ibáñez Blandón, Vocal II; Sergio Astorga Espinoza, Vicepresidente; María Rosa Barquero Rodríguez, Vocal I; Yolanda Hernández Ramírez, Vocal IV; Manuel Enrique Salas Zárate, Vocal III; Mario Coronado Barboza, Secretario.

José Eduardo Alvarado Campos
Gerente General

Comité Gerencial

De izquierda a derecha: Claudio Bolaños Soto, Gerente de Área de Desarrollo Organizacional; Evelyn Morales Vega, Gerente de Área de Auditoría Interna; Johnny Gutierrez Soto, Gerente de Área Financiera y Administrativa; José Eduardo Alvarado Campos, Gerente General; Adrián Álvarez García, Subgerente General; Yorleny Quesada Brizuela, Gerente de Área de Crédito; Víctor Rojas Meléndez, Gerente de Área de Operaciones.

Ausentes: Milton Morales Sáncho, Gerente de Área de Tecnología; Carlos Ramírez Zamora, Gerente de Área Comercial.

COOPENAE 50 AÑOS IMPULSAMOS TU FELICIDAD

INFORMES AUDITADOS

CALIDAD DE LOS ACTIVOS

El nivel de calidad de la cartera de crédito de Coopenae es mejor que el promedio de las cooperativas de ahorro y crédito y de otras entidades del sistema financiero nacional, lo cual demuestra la prudencia en la gestión y la excelente salud de la empresa.

INFORMES AUDITADOS

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L Y SUBSIDIARIA
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO
Al 31 de diciembre de 2015
(Con cifras correspondientes de 2014)
(En colones sin céntimos)

	Notas	2015	2014
ACTIVOS			
Disponibilidades	4	**17.265.603.692**	**19.326.738.685**
Efectivo		3.840.834.882	2.818.561.590
Banco Central		6.083.954.753	7.458.100.205
Entidades financieras del país		5.208.631.875	6.400.368.036
Entidades financieras del exterior		2.132.182.182	2.649.708.854
Inversiones en instrumentos financieros	5 y 29	**180.042.626.699**	**168.796.077.546**
Mantenidas para negociar		21.841.939.261	-
Inversiones en valores disponibles para la venta		155.600.168.870	165.138.877.521
Instrumentos financieros derivados		297.584.519	849.883.963
Productos por cobrar		2.302.934.049	2.807.316.062
Cartera de créditos	6 y 29	**414.781.641.203**	**361.195.711.245**
Créditos vigentes		405.606.193.686	350.623.688.321
Créditos vencidos		14.361.309.152	14.465.362.789
Créditos en cobro judicial		2.414.340.380	1.611.433.402
Productos por cobrar		1.563.056.367	1.270.172.236
(Estimación por deterioro de cartera de créditos)		(9.163.258.382)	(6.774.945.503)
Cuentas y comisiones por cobrar	7	**3.300.776.660**	**2.009.504.190**
Comisiones por cobrar		89.961.826	129.511.662
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas		20.570.810	117.572.875
Otras cuentas por cobrar		3.381.305.059	1.762.419.653
(Estimación por deterioro de cuentas y comisiones por cobrar)		(191.061.035)	-
Bienes realizables	8	**904.602.291**	**1.310.462.560**
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		2.643.086.852	2.521.319.413
(Estimación por deterioro y por disposición legal)		(1.738.484.561)	(1.210.856.853)
Participación en el capital de otras empresas (neto)	9	**1.764.809.696**	**1.770.613.734**
Inmuebles, vehículos, mobiliario y equipo (neto)	10	**9.641.070.249**	**8.567.172.546**
Otros activos	11	**9.665.694.926**	**7.406.199.787**
Cargos diferidos		2.918.555.002	1.605.492.335
Activos intangibles		2.227.274.006	2.114.934.965
Otros activos		4.519.865.918	3.685.772.487
TOTAL DE ACTIVOS		**637.366.825.416**	**570.382.480.294**

(Continúa)

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L Y SUBSIDIARIA
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO
Al 31 de diciembre de 2015
(Con cifras correspondientes de 2014)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2015	2014
PASIVOS Y PATRIMONIO			
PASIVOS			
Obligaciones con el público		**376.739.528.692**	**334.882.775.286**
A la vista	12	26.301.756.038	21.649.160.040
A plazo	12	343.265.291.493	306.553.679.148
Cargos financieros por pagar		7.172.481.161	6.679.936.098
Obligaciones con entidades	13	**129.991.921.094**	**116.268.272.323**
A plazo		125.087.806.426	110.789.243.817
Otras obligaciones con entidades		4.011.583.540	4.674.139.465
Cargos financieros por pagar		892.531.128	804.889.041
Cuentas por pagar y provisiones	14	**15.516.020.791**	**13.267.988.711**
Provisiones		1.667.832.105	2.098.707.750
Otras cuentas por pagar diversas		13.848.188.686	11.169.280.961
Impuesto sobre la renta por pagar	28	**8.204.811**	**476.815**
Otros pasivos	15	**4.112.216.715**	**2.934.290.614**
Ingresos diferidos		3.410.801.153	2.283.450.818
Estimación por deterioro de créditos contingentes		85.824.242	61.652.900
Otros pasivos		615.591.320	589.186.896
Obligaciones subordinadas		**426.237.080**	**641.002.270**
Obligaciones subordinadas	16	425.552.000	639.972.000
Cargos financieros por pagar		685.080	1.030.270
TOTAL DE PASIVOS		**526.794.129.183**	**467.994.806.019**
PATRIMONIO			
Capital Social		**78.289.742.873**	**74.022.929.480**
Capital pagado	17	78.289.742.873	74.022.929.480
Ajustes al patrimonio		**3.623.634.882**	**2.197.936.254**
Superávit por revaluación de inmuebles	17	2.221.136.143	2.091.697.976
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta y participaciones en otras empresas		1.918.542.165	69.642.260
Ajuste por valoración de instrumentos derivados		(516.043.426)	36.596.018
Reservas patrimoniales	17	**24.285.214.815**	**21.559.231.805**
Resultados acumulados		**4.327.857.760**	**4.567.844.239**
Patrimonio atribuible a los propietarios		**110.526.450.330**	**102.347.941.778**
Intereses minoritarios		**46.245.903**	**39.732.497**
TOTAL DEL PATRIMONIO		**110.572.696.233**	**102.387.674.275**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		**637.366.825.416**	**570.382.480.294**
Cuentas contingentes deudoras	19	**26.065.117.568**	**25.750.390.605**
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras	19	**828.278.545.956**	**708.628.542.049**
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras	19	**341.700.000**	**535.251.527**

José Eduardo Alvarado C.
Gerente General

Yerlen Molina S.
Contadora General

Evelyn Morales V.
Auditora General

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

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L Y SUBSIDIARIA
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL CONSOLIDADO
Por el año terminado el 31 de diciembre de 2015
(Con cifras correspondientes de 2014)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2015	Cifras reclasificadas 2014
Ingresos financieros			
Por disponibilidades		9.590.266	8.235.643
Por inversiones en instrumentos financieros	20	10.611.533.291	9.076.341.464
Por cartera de créditos	21	63.780.385.595	61.162.159.935
Por ganancia por diferencias de cambio, netas	22	-	395.300.095
Por ganancia de instrumentos financieros disponibles para la venta		2.498.747.521	380.281.149
Por otros ingresos financieros	23	1.174.126.508	416.839.650
Total de ingresos financieros		**78.074.383.181**	**71.439.157.936**
Gastos financieros			
Por obligaciones con el público	24-a	32.423.369.224	31.333.836.034
Por obligaciones con entidades financieras	24-b	11.165.949.733	10.485.438.477
Por obligaciones subordinadas	16	7.867.660	492.825.677
Por pérdidas por diferencias de cambio, netas	22	223.037.776	-
Por pérdidas por instrumentos financieros disponibles para la venta		57.367.280	77.312.046
Por otros gastos financieros		1.062.802.390	859.955.316
Total de gastos financieros		**44.940.394.063**	**43.249.367.550**
Por estimación de deterioro de activos	6-b	5.436.498.283	4.727.484.596
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones		1.036.101.988	2.142.340.853
RESULTADO FINANCIERO BRUTO		**28.733.592.823**	**25.604.646.643**
Otros ingresos de operación			
Por comisiones por servicios		3.177.975.741	3.091.388.274
Por bienes realizables		414.711.854	204.021.345
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas	9	271.453.462	184.777.782
Por cambio y arbitraje de divisas		334.821.202	542.608.443
Por otros ingresos operativos	25	602.054.538	1.032.508.753
Total de otros ingresos de operación		**4.801.016.797**	**5.055.304.597**
Otros gastos de operación			
Por comisiones por servicios		945.062.827	1.173.208.332
Por bienes realizables		1.085.912.559	806.488.292
Por pérdida por participaciones en el capital en otras empresas	9	406.090.098	-
Por provisiones		551.194.772	592.618.682
Por cambio y arbitraje de divisas		128.162.238	175.175.986
Por otros gastos operativos		564.527.956	256.138.754
Total otros gastos de operación		**3.680.950.450**	**3.003.630.046**
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		**29.853.659.170**	**27.656.321.194**
Gastos administrativos			
Por otros gastos de personal	26	11.105.332.044	9.830.910.515
Por otros gastos de administración	27	10.271.458.132	8.835.337.517
Total gastos administrativos		**21.376.790.176**	**18.666.248.032**
RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD		**8.476.868.994**	**8.990.073.162**
Impuesto sobre la renta	28	56.025.630	81.660.561
Participaciones sobre la utilidad	18	378.644.848	400.581.904
RESULTADO DEL AÑO		**8.042.198.516**	**8.507.830.697**
OTROS RESULTADOS INTEGRALES			
Superávit por revaluación de inmuebles		129.438.167	-
Ajuste por valuación inversiones disponibles para la venta		1.848.899.905	(471.839.575)
Ajuste por valoración de instrumentos derivados		(552.639.444)	36.596.018
OTROS RESULTADOS INTEGRALES DEL AÑO		**1.425.698.628**	**(435.243.557)**
RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL AÑO		**9.467.897.144**	**8.072.587.140**
Resultado del año atribuido al interés minoritario		6.513.406	6.592.480
Resultado del año atribuido a la controladora		8.035.685.110	8.501.238.217
		8.042.198.516	**8.507.830.697**
Otro resultado integral atribuido al interés minoritario		-	-
Otro resultado integral atribuido a la controladora		1.425.698.628	(435.243.557)
		1.425.698.628	**(435.243.557)**

José Eduardo Alvarado C.
Gerente General

Yerlen Molina S.
Contadora General

Evelyn Morales V.
Auditora General

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

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L Y SUBSIDIARIA
ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADO
Por el año terminado el 31 de diciembre de 2015
(Con cifras correspondientes de 2014)
(En colones sin céntimos)

	Ajustes al patrimonio								
	Capital social	Superávit por revaluación inmuebles	Ajuste por valuación de instrumentos financieros derivados	Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta	Reservas patrimoniales	Resultados acumulados	Total	Interés minoritario	Total patrimonio
Saldo al 31 de diciembre de 2013	67.910.435.185	2.091.697.976		541.481.835	18.527.519.191	4.201.009.071	93.272.143.258	-	93.271.143.258
Transacciones con asociados registradas directamente en el patrimonio									
Cambio en la participación en la subsidiaria producto de la venta del 5% del capital	-	-	-	-	-	-	-	33.140.017	33.140.017
Distribución de excedentes año 2013	-	-	-	-	-	(4.212.421.271)	(4.212.421.271)	-	(4.212.421.271)
Aportes de capital recibidos durante el año	24.994.219.693	-	-	-	-	-	24.994.219.693	-	24.994.219.693
Liquidaciones durante el año	(18.881.725.398)	-	-	-	-	-	(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)	-	(890.269.164)
Total transacciones con asociados	6.112.494.295	-	-	-	3.020.300.414	(8.122.990.849)	1.009.803.860	33.140.017	1.042.943.877
Resultado integral del año									
Resultado del año	-	-	-	-	-	8.501.238.217	8.501.238.217	6.592.480	8.507.830.697
Pérdida no realizada por valoración de inversiones disponibles para la venta	-	-	-	(168.870.472)	-	-	(168.870.472)	-	(168.870.472)
Ganancia realizada por disposición de inversiones disponible para la venta	-	-	-	(302.969.103)	-	-	(302.969.103)	-	(302.969.103)
Ajuste por revaluación de instrumentos derivados	-	-	36.596.018	-	-	-	36.596.018	-	36.596.018
Resultado integral total del año	-	-	36.596.018	(471.839.575)	-	8.501.238.217	8.065.994.660	6.592.480	8.072.587.140
Saldo al 31 de diciembre de 2014	74.322.929.480	2.091.697.976	36.596.018	69.642.260	21.547.819.605	4.579.256.439	102.347.941.778	39.732.497	102.387.674.275
Transacciones con asociados registradas directamente en el patrimonio									
Distribución de excedentes año 2014	-	-	-	-	-	(4.590.668.639)	(4.590.668.639)	-	(4.590.668.639)
Aportes de capital recibidos durante el año	20.852.610.913	-	-	-	-	-	20.852.610.913	-	20.852.610.913
Liquidaciones durante el año	(16.585.797.520)	-	-	-	-	-	(16.585.797.520)	-	(16.585.797.520)
Reservas legales y otras reservas estatutarias	-	-	-	-	3.696.413.150	(3.696.415.150)	-	-	-
Uso de reservas	-	-	-	-	(959.019.940)	-	(959.019.940)	-	(959.019.940)
Total transacciones con asociados	4.266.813.393	-	-	-	2.737.393.210	(8.287.083.789)	(1.282.875.186)	-	(1.282.875.186)
Resultado integral del año									
Resultado del año	-	-	-	-	-	8.035.685.110	8.035.685.110	6.513.406	8.042.198.516
Ganancia no realizada por valoración de inversiones disponibles para la venta	-	-	-	4.290.280.146	-	-	4.290.280.146	-	4.290.280.146
Ganancia realizada por disposición de inversiones disponible para la venta	-	-	-	(2.441.380.241)	-	-	(2.441.380.241)	-	(2.441.380.241)
Ajuste por revaluacion de instrumentos derivados	-	-	(552.639.444)	-	-	-	(552.639.444)	-	(552.639.444)
Superavit por revaluación de inmuebles	-	129.438.167	-	-	-	-	129.438.167	-	129.438.167
Resultado integral total del año	-	129.438.167	(552.639.444)	1.848.899.905	-	8.035.685.110	9.461.383.728	6.513.406	9.467.897.144
Saldo al 31 de diciembre de 2015	78.589.743.873	2.221.136.143	(516.043.426)	1.918.542.165	24.285.213.815	4.327.857.760	110.826.450.330	46.245.903	110.872.696.233

José Eduardo Alvarado C.
Gerente General

Yerlen Molina S.
Contadora General

Evelyn Morales V.
Auditora General

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

COOPENAE 50 AÑOS IMPULSAMOS TU FELICIDAD

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L. Y SUBSIDIARIA
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADO
Por el año terminado el 31 de diciembre de 2015
(Con cifras correspondientes de 2014)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2015	2014
Flujo de efectivo de las actividades de operación			
Resultado del año		8.042.198.515	8.507.830.697
Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos			
Pérdida por venta y retiro de inmuebles, mobiliario y equipo		43.767.698	53.043.579
Gasto por estimación por deterioro cartera de créditos		5.436.498.283	4.727.484.596
Pérdida (ganancia) por participaciones en el capital de otras empresas, neta		134.636.636	(184.777.782)
Gastos por provisiones		2.602.257.487	2.111.829.692
Depreciaciones y amortizaciones		1.896.242.866	1.577.217.569
Ingreso traslado de fondo mutual		(100.000.000)	(270.000.000)
Ingreso traslado de socorro mutuo solidario		-	(108.000.000)
Ingreso por intereses		(74.391.918.886)	(70.238.501.399)
Gasto por intereses		43.597.186.617	42.312.100.188
Otros ingresos		(11.000.000)	-
Gasto por impuesto sobre la renta		56.025.630	81.660.561
Estimación por deterioro de bienes realizables		1.017.105.196	766.012.106
Estimación por deterioro de cuentas y comisiones por cobrar		191.061.035	-
Variación neta en los activos aumento, o (disminución)			
Créditos		(61.496.313.771)	(37.950.304.742)
Otros activos		(770.426.028)	(1.364.958.195)
Variación neta en los pasivos aumento, o (disminución)			
Obligaciones con el público a la vista y a plazo		41.364.208.343	36.144.850.400
Otras cuentas por pagar y provisiones		(254.225.407)	(786.011.599)
Otros pasivos		1.177.926.102	1.916.793.350
		(31.464.769.684)	(12.703.730.979)
Intereses recibidos		74.603.416.768	69.497.670.269
Intereses pagados		(43.017.344.657)	(41.596.519.993)
Impuestos pagados		(48.297.634)	(126.446.319)
Flujos netos de efectivo provistos por las actividades de operación		**73.004.793**	**15.070.972.978**
Flujos de efectivo de las actividades de inversión			
Aumento en instrumentos financieros		(420.917.643.372)	(387.937.331.215)
Disminución en instrumentos financieros		410.462.972.667	338.731.181.861
Adquisición de inmuebles, mobiliario y equipo		(1.748.106.941)	(675.982.144)
Venta de mobiliario, equipo y vehículos		-	46.130.473
Adquisición de mejoras a propiedad arrendada		(1.103.538.339)	(248.029.515)
Adquisición de activo intangible		(774.035.299)	(915.965.632)
Venta de participación en el capital de otras empresas		220.000.000	48.000.000
Participaciones en efectivo en el capital de otras empresas		(412.500.000)	(12.500.000)
Flujos netos de efectivo usados en las actividades de inversión		**(14.272.851.284)**	**(50.964.496.172)**
Flujos de efectivo de las actividades de financiamiento			
Nuevas obligaciones		42.211.430.681	39.875.497.114
Pagos de obligaciones		(28.789.843.997)	(32.243.915.804)
Aportes de capital social		20.852.610.913	24.994.219.693
Liquidaciones de asociados		(16.585.797.520)	(18.881.725.398)
Uso de reservas		(959.019.940)	(890.269.164)
Pago de excedentes a asociados		(4.590.668.639)	(4.212.421.271)
Flujos netos de efectivo provistos por las actividades de financiamiento		**12.138.711.498**	**8.641.385.170**
Disminución neta en efectivo		**(2.061.134.993)**	**(27.252.138.024)**
Efectivo al inicio del año		**19.326.738.685**	**46.578.876.709**
Efectivo al final del año		**17.265.603.692**	**19.326.738.685**

José Eduardo Alvarado C.
Gerente General

Yerlen Molina S.
Contadora General

Evelyn Morales V.
Auditora General

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

COOPENAE 50 AÑOS IMPULSAMOS TU FELICIDAD

INFORME

DEL COMITÉ DE VIGILANCIA

PERSONAL PREPARADO

Los programas de servicio al cliente y liderazgo que ha implementado la Cooperativa capacitan a nuestro personal para asesorar y brindar la atención que merecen los asociados.

Fundamento legal y operativa (artículo 49):

Le corresponde al Comité de Vigilancia, elegido por la Asamblea, examinar y fiscalizar todas las cuentas y operaciones realizadas por la Cooperativa e informar lo que concierne. La responsabilidad solidaria de los miembros del Consejo de Administración y del Gerente general alcanza a los miembros del Comité de Vigilancia, por los actos que este no hubiere objetado de manera oportuna.

Estratégicamente, las responsabilidades asignadas por el artículo 49, los estatutos y las normativas permiten al Comité de Vigilancia trabajar en áreas como las siguientes: normativa y legal, políticas y procedimientos, gestión financiera (activos-pasivos-patrimonio), informes (SUGEF, contabilidad, auditoría interna y externa, gerencias, Consejo de Administración y Comité de Auditoría Interna), seguridad integral, valoración Camels, evaluación de sucursales, oficinas centrales y área de mercadeo.

Los recursos informativos que se analizan para cumplir con esa labor son, por ejemplo: informes financieros mensuales, bimensuales, trimestrales y anuales por cuentas, contemplados en el balance de situación comparativo variación mensual, estado de resultado mensual comparativo, estado de resultado mensual comparativo acumulado, indicadores financieros calificación SUGEF, Camels y Coopenae en cifras. En forma complementaria, se le dio seguimiento a la administración integral de riesgos, al cumplimiento de las Leyes 8204 y 8719 y a la gestión sobre morosidad.

VARIABLES E INDICADORES FINANCIEROS

- Cuentas de activos
- Cuentas de pasivos
- Cuentas de patrimonio
- Disponibilidades
- Inversiones
- Financiamiento externo
- Utilización de las reservas de educación y bienestar social
- Riesgo financiero
- Arqueos
- Captaciones
- Gastos de administración
- Rentabilidad
- Utilidad
- Activo productivo
- Excedentes
- Suficiencia patrimonial
- Otros

- Balance de situación Comparativo Variación mensual
- Estado de resultado Comparativo mensual
- Estado de resultado Comparativo acumulado mensual
- Indicadores financieros Calificación SUGEF-CAMELS
- COOPENAE en cifras

COOPENAE 50 AÑOS IMPULSAMOS TU FELICIDAD

La capacitación del Comité de Vigilancia ha sido constante durante el año y se ha fundamentado en temas como: planificación estratégica financiera, análisis financieros verticales-horizontales comparativos y acumulados, administración integral de riesgos, prevención en legitimación de capitales (Ley 8204 y 8719), marco jurídico, servicios financieros, siete hábitos y cuatro disciplinas, indicadores financieros, economía y desarrollo.

Conclusiones específicas

Con base en los estudios realizados se concluye que:

- Coopenae cuenta con un estado financiero saludable y sólido, cuyo rendimiento en sus utilidades es excelente. Esta situación se visualizó mes a mes y se respetaron las disposiciones reguladoras, tanto nacionales como internacionales.
- La liquidez es un indicador que se encuentra bien sustentado y fortalecido como un elemento financiero de alto nivel de confianza.
- El índice de morosidad es de los más bajos del sistema financiero nacional.
- Hay un alto nivel de cumplimiento del plan estratégico y las condiciones que le regulan.
- La gestión administrativa y social de Coopenae cumplió satisfactoriamente con lo planificado para el periodo.
- Las acciones operativas realizadas se reflejan en un estado de resultados propio de una empresa responsable y transparente, con un crecimiento prudente sin poner en riesgo el equilibrio financiero de la Cooperativa.
- La suficiencia patrimonial se considera un indicador financiero sólido de la Cooperativa.
- El Consejo de Administración y la administración liderada por la Gerencia General establecen una correlación acertada entre las políticas, procedimientos, normas y el plan estratégico, para alcanzar la misión y visión de una empresa modelo de éxito a nivel nacional e internacional.
- No se detectaron situaciones especiales que pusieran en riesgo o peligro la gestión administrativa, financiera o de continuidad de negocio.
- La base asociativa está en constante crecimiento.
- Los casos y recomendaciones de gestión planteados por asociados, delegados e inversionistas fueron atendidos.
- La administración del recurso humano se realizó con una gestión eficiente y eficaz, lo cual dio como resultado el éxito de las acciones operativas que se desarrollan dentro de la Cooperativa, donde se destaca un alto nivel de compromiso, entrega, capacidad y dinamismo por parte de los colaboradores de la institución, en todos sus niveles.
- Se pudo comprobar que los colaboradores, coordinadores, jefes de sucursales y encargados de plataforma de servicios, agotan todos los escenarios para poder satisfacer y atender las necesidades de los asociados.

- La doble función que cumple el presidente del Comité de Vigilancia, como fiscal del Comité de Auditoría Interna ha permitido una correlación de resultados que le da un mayor margen de conocimiento sobre la situación real a nivel económico y social de la Cooperativa.
- En relación con la calificación SUGEF, donde se contemplan indicadores cuantitativos y cualitativos (ficha Camels), se determinó que la Cooperativa goza de una categoría de excelencia y con riesgo normal.
- Las cuentas y operaciones realizadas muestran un total cumplimiento de las políticas y procedimientos, que operativamente durante el período 2015 y como cierre nos muestran una liquidez, estabilidad y salud financiera idóneas que reflejan toda una gestión seria, transparente y responsable y que se fundamentó, esencialmente, en una administración de valores respaldada con el cumplimiento de las Leyes 8204 y 8719, así como en el desarrollo adecuado de una administración integral de riesgos.

En virtud de lo anterior y con base en el artículo 49 de la Ley de Asociaciones Cooperativas, el Comité de Vigilancia manifiesta a la Asamblea de Delegados que avala lo que Coopenae R.L. ha realizado este último año, según los informes examinados y analizados críticamente, así como el trabajo de campo realizado.

Comité de Vigilancia

De izquierda a derecha: Pastor Rojas Rojas, Vocal III; Elieth Díaz Majías, Secretaria; Álvaro Araya Palma, Presidente, Sonia Ramirez Chacón, Vocal I. Ausente: Patricia Pinnock Allen Vocal II.

INFORME

DEL COMITÉ DE EDUCACIÓN
Y BIENESTAR SOCIAL

DESARROLLO TECNOLÓGICO

El interés por deleitar a los asociados con un mejor servicio hace que Coopenae continuamente invierta en tecnología, por eso impulsa el desarrollo de nuevos sistemas de información administrativo-contables y sistemas periféricos, para administrar las relaciones con clientes, como por ejemplo, el CRM.

ÁREA DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN

Programa educación y capacitación

La participación en este programa incluyó el desarrollo de un módulo implementado por Cenecoop, que se proponía una mayor capacidad y visión en la toma de decisiones de los asociados, delegados y también de la Asamblea, en general. Entre los contenidos que se abarcaron estuvieron la preparación y dirección de reuniones, así como la confección de Actas.

También se asistió a otro módulo con el título "Retención y mantenimiento del asociado: Más allá de un servicio al cliente (Markenting Relacional)", el cual fue desarrollado por Infocoop.

Adicionalmente, se intervino en los talleres de identidad cooperativa, asesoría y seguridad financiera y 7 hábitos de las personas altamente efectivas.

La Escuela de Biología de la Universidad de Costa Rica brindó el taller "Gestión ambiental, educación y biotecnología en respuesta al cambio climático", mientras que ACI impartió la capacitación sobre Ley 8204 y 8719 Lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

También se tuvo participación en la XIX Conferencia Regional de Cooperativas de las Américas – Panamá "Cerrando brechas hacia la visión 2020", cuya instancia ejecutora fue FEDEAC y se asistió a la cátedra Guido Bermúdez Piedra sobre "Innovación Cooperativa".

Programa de charlas

Fortalecer el crecimiento integral de los asociados fue el propósito del programa de charlas, el cual incluyó cursos de la Fundación Trascender, con la coordinación del Área de Responsabilidad Social de Coopenae.

Entre los temas desarrollados estuvo el módulo "Fortaleciendo y ejercitando la memoria", que contempló seis sesiones. Con esta temática se cubrió a las 25 sucursales, para una asistencia total de 759 asociados.

COOPENAE 50 AÑOS IMPULSAMOS TU FELICIDAD

Fortalecer el crecimiento integral de los asociados fue el propósito del programa de charlas, el cual incluyó cursos de la Fundación Trascender.

Participantes en charlas

Mes	Femenino	Masculino
Febrero	197	56
Marzo	222	36
Abril	210	44
Total	**629**	**130**

Fuente Coopenae R.L.

Otro tema abordado fue "Enfrentando cambios, unidos en familia para el cuido de personas dependientes", el cual también comprendió seis sesiones y tuvo una cobertura similar al anterior y una asistencia de 576 asociados.

Participantes en charlas

Mes	Femenino	Masculino
Julio	85	15
Agosto	124	22
Setiembre	126	24
Noviembre	144	36
Total	**479**	**97**

Fuente Coopenae R.L.

ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL

Programa de subsidios

Con la filosofía de la solidaridad como punto de partida, se mejoró la calidad de vida de los asociados por medio de 16.193 subsidios entregados durante 2015.

Subsidios 2015

Otorgados del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015		
Fallecimientos	1.054	₡15.810.000,00
Salud	15.139	₡226.165.406,37
Total	**16.193**	**₡241.975.406,37**

Fuente Coopenae R.L.

Programa de becas

Se implementó con el fin de contribuir con el desarrollo educativo de los hijos de los asociados que tuvieran limitaciones de ingresos que les dificultaran enfrentar los gastos de los estudios.

Se continuó con el piloto de becas estudiantiles a talentos deportivos como un medio para incentivar a los jóvenes en procura de un desarrollo integral y equilibrado que les permita mejorar su calidad de vida. En total, en 2015 se asignaron 3 becas deportivas.

Becas 2015

Grado	Estudiantes	Cantidad
Primaria	139	₡10.425.000 (₡75.000 cada una)
Secundaria	262	₡78.600.000 (₡300.000 cada una)
Inversión total		**₡89.025.000**

Fuente Coopenae R.L.

Con la filosofía de la solidaridad como punto de partida, se mejoró la calidad de vida de los asociados por medio de 16.193 subsidios entregados durante 2015.

Otras iniciativas

Se realizó la producción de una animación sobre Cooperativismo, el cual tiene como fin impactar a diferentes poblaciones tales como asociados, jóvenes y niños. Con este se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Brindar educación y formación cooperativa a los asociados y potenciales asociados.
- Fomentar la educación cooperativa en los jóvenes y los niños.
- Procurar que el material propuesto sea un importante apoyo didáctico para el personal docente, con el propósito de extender la filosofía cooperativista en instituciones educativas.
- Transmitir siempre nuestra visión del ejercicio de los valores cooperativos (Valores Coopenae)
- También se realizaron videoconferencias sobre temáticas variadas. Una de estas fue "Observatorio de la salud", cuya finalidad fue educar e informar sobre temas relativos a la salud para el desarrollo integral de las personas. Además "Derecho a la salud y los deberes de las personas usuarias de los servicios de salud", que contó con la participación del expositor Lic. Rodolfo Golfín Leandro, abogado y encargado de la oficina de Asuntos Legislativos y Gubernamentales del Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica, asesor del Comité de Bioética del Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica, asociado de Coopenae, entre otros atestados.

Para la realización de estas videoconferencias se organizaron bloques de sucursales, las cuales fueron agrupadas de la siguiente manera:

Videoconferencias 2015

Primer bloque	Segundo bloque
Cartago	Alajuela
Turrialba	Limón
San Ramón	Guápiles
Heredia	Tibás

Fuente: Coopenae R.L.

Adicionalmente, se planificó el tercer bloque con: Santa Cruz, Nicoya, Guadalupe y Desamparados, pero se suspendió por motivos de organización en algunas sucursales.

En todo el movimiento cooperativo los temas de educación y capacitación siempre han tenido un lugar especial y en Coopenae tienen un marcado compromiso, que se ha manifestado durante estos cincuenta años de existencia con la finalidad de mejorar la calidad de vida de nuestros asociados y sus familias.

Comité de Educación y Bienestar social

De izquierda a derecha: Adrián R. Arias Quesada, Presidente; Idalie Castro Duarte, Vocal II; Eboney Rodney Swan, Vocal III; Irma Loría González, Secretaria; José Efraín Rodríguez, Vocal I.

HOMENAJE PÓSTUMO

ACCIONES EN RESPONSABILIDAD SOCIAL

El compromiso de Coopenae por impulsar el bienestar de las personas se ve reflejado en sus programas de becas, subsidios, préstamos de equipo médico y acciones para disminuir el impacto ambiental.

HOMENAJE PÓSTUMO

Nombre	Falleció	Nombre	Falleció
Vargas Rivera Claudio	1/1/15	Hernández Sandí María Víctoria	1/21/15
Álvarez Álvarez Jessie Gerardo	1/1/15	Portuguéz Sánchez Mireya	1/22/15
Picado Álvarez Claudia Luz	1/2/15	Mora Álvarez María Eugenia	1/24/15
Chinchilla Rojas Norma María	1/3/15	Juárez Juárez Melvin	1/22/15
Cubillo Alemán Modesta	1/4/15	Abarca Leiva Andrés Fernando	1/22/15
Solano Montero Bernarda	1/5/15	Sánchez Murillo Eli de los Ángeles	1/7/15
Barrios Acevedo Ulises	1/6/15	Anchía Mora Ramón	1/24/15
Díaz Baltodano María Félix	1/8/15	Carranza Calero Héctor Manuel de Jesús	1/25/15
Vásquez Mesén Orlando	1/9/15	Briceño Campos Adalberto	1/13/15
Zapata Espinoza Juan José	1/10/15	Chavarría Araya María Gabriela	1/27/15
Barrantes Carvajal Óscar Enrique	1/11/15	Hodgson Castillo Teodoro	1/7/15
Marenco Escorcia Socorro	1/11/15	Salazar Sánchez Gladys	1/30/15
Espinoza Bolaños Gustavo Daniel	1/10/15	González Villegas Jorge Orlando	1/27/15
Chacón Ortiz Carlos Alberto	1/9/15	Herrera Angulo Idali	1/3/15
Chavarría Ruiz Sonia María	1/13/15	Segura Ortega Adán Gerardo	1/30/15
Portuguéz Sánchez Yamileth	1/10/15	Sánchez Hernández María Cecilia	2/1/15
Jiménez Ortiz Imelda	1/15/15	Barquero Corrales Norma	1/22/15
Vargas Cambronero Clara	1/15/15	Guevara Fonseca Mario Aurelio	2/4/15
Esquivel Calero Pastor	1/15/15	Díez Solano Rodolfo	2/2/15
Villarreal Villarreal María Daisy	1/19/15	Domingo Mora Víctoria	1/24/15
Molina Gómez Inocente	1/18/15	Barrantes Zúñiga Cira Haydee	2/14/15
Smith Rojas Elma	1/10/15	Nelson Nelson Nerma Víctoria	2/14/15
Granados Varela Juan Gregorio	1/17/15	Ortega Pérez Amalia	2/14/15
Céspedes Martínez Juan Rafael	1/12/15	Camacho Araya Orlando	2/17/15
Aguilar Rojas Flory Patricia	1/20/15	Solís Rojas Angélica María	2/15/15
Alfaro Aguilar Vilma	1/3/15	Belmonte Villalobos Elizabeth	2/16/15

COOPENAE 50 AÑOS IMPULSAMOS TU FELICIDAD

Nombre	Falleció	Nombre	Falleció
Silva Obando Eithel	2/14/15	Chacón Rodríguez Vilma Virginia	3/9/15
Hidalgo Castro Sara María	2/2/15	Rodríguez Cortés Freey	3/8/15
González Alfaro Adelita	2/3/15	Connell Cathburth Benjamín Walter	2/3/15
Zamora Solera Teresa	2/18/15	Silva Novoa María Salvadora	3/1/15
Guzmán Castro Juan Andrés	2/20/15	Quesada Madriz Carlos Manuel	2/26/15
Vargas Hernández Gabriel	2/17/15	Aguirre Prado Elbert	3/15/15
Condega González José Gustavo	1/8/15	García Murillo Enrique	3/2/15
García Garay Iván René	2/22/15	Márquez Correa Waldo	3/16/15
Madrigal Espinoza Jorge Luis	2/22/15	Valverde Torres Ana Lorena	3/18/15
Martínez López Francisca	2/22/15	Montero Vásquez Flor María	3/18/15
Mora Loría Carlos Eduardo	2/24/15	Ranger Kelly Rose Mary	3/21/15
Aguilar Vargas Rita	2/24/15	Pereira Esquivel María Gerarda	3/20/15
Corrales Monge Eliécer	2/26/15	Rodríguez Villegas Fanny	3/12/15
Fonseca Chacón Jimmy	2/25/15	Valverde Ruiz José Ángel	3/28/15
Monge Rojas Lupita Lucrecia	2/26/15	Rodríguez González Abraham	3/23/15
Bustos Vargas Arnoldo	2/25/15	Astorga Castro Jeannette	3/26/15
Navarro Pérez José Ángel	2/27/15	Díaz Chacón José Enrique	4/2/15
Vellanero Acevedo Ana Lizbeth	3/1/15	Calvo Vega José Manuel	3/26/15
Urbina Oneil Juan Noé	3/2/15	León Madrigal Jeannette	4/5/15
Ávila Ramírez Edward Guillermo	2/12/15	Guerrero Hernández IRené	3/31/15
Gutiérrez Rodríguez Edgar	2/26/15	Solís Calvo Eduardo De Jesús	3/16/15
Arguedas Ramos Marta Eugenia	3/6/15	Solano Loaíciga Dalila María	4/1/15
Rosales Arroyo Eliazar	3/4/15	Astorga Espinoza Raúl Fernando	2/26/15
Jenkins Manderson Xinia María	3/6/15	Morales Rivera Mario	4/7/15
Hernández Hernández Genaro Antonio	2/28/15	Villafuerte Baltodano Juan Manuel	3/10/15
Ponce Mora Norma	2/8/15	Pérez Calderón María Eugenia	4/8/15

Nombre	Falleció	Nombre	Falleció
Fuentes Víquez Elizabeth	4/9/15	Rivera Bustos Yorjani Gerardo	4/8/15
Hernández Matarrita Rafaela Cristina	3/16/15	Campos Solano Luis Fernando de los Ángeles	4/30/15
Catón Baltodano Juana María	4/11/15	Fernández Barrientos Irma	2/27/15
Moya Arguedas Luis Fernando	4/12/15	Hidalgo Hernández Teresita	4/28/15
Bermúdez Gutiérrez Héctor Tulio	3/31/15	Alvarado Camacho Ana Cristina del Socorro	3/26/15
Ordóñez Duarte José Derlis	3/25/15	Madrigal Garita Francisco Javier	4/24/15
Campos Ugalde José Francisco	1/2/15	Chávez Lugo Óscar Augusto	5/9/15
Rodríguez Navarro Luis Alberto	4/20/15	Muñoz Fonseca Luis Mariano	5/9/15
Tencio Campos Mayerlyn	4/9/15	Carvajal Pérez José Alejandro	4/28/15
López Valverde María Teresa	4/19/15	Marchena Villarreal Leda	5/8/15
Martínez Flores Mario Roberto	4/14/15	Gómez Zamora Humberto	3/22/15
Blanco Rivera Beltrán	4/18/15	Camacho Montenegro Carlos Enrique	3/27/15
García Sequeira Jorge Manuel	3/30/15	Chacón Mora Carmen	5/14/15
Gutiérrez Espinoza Eida María	4/22/15	Pizarro Ortega Zairy Linneth	5/2/15
Fallas Valverde Emérita	4/22/15	Paniagua Chacón Rosalba	5/15/15
Rivera Chacón Gretti	4/23/15	Soto Aldariz Mario	5/15/15
Marchena Díaz Orlando	4/24/15	Paniagua Corea Álvaro Gerardo	5/11/15
Fernández Morales José Douglas	4/26/15	Quesada Jiménez Óscar	4/10/15
Vargas Bolaños Álvaro Enrique	3/27/15	Campos Arce Jaime Luis	5/14/15
Castro Corella Vilma María	4/22/15	Granados Quesada Hannia Cecilia	5/20/15
Vargas Guillén Roberto	3/27/15	Rodríguez Arias Aquiles	5/16/15
Barquero Pérez José Luis	4/26/15	Cerdas Pérez Carlos Luis	5/20/15
Lumbi Lumbi José Andrés	4/29/15	Gámez Campos Flora	5/7/15
Herra Guillén Carlos Alberto	4/28/15	Ng Baltodano Nanette	5/12/15
Arrieta Ramírez Carolina	4/17/15	Rodríguez Calvo Paola	5/28/15
Aymerich Mora José Enrique	4/25/15	Núñez Ortega James Javier	4/27/15

COOPENAE 50 AÑOS IMPULSAMOS TU FELICIDAD

Nombre	Falleció	Nombre	Falleció
Rodríguez Morales Luis Antonio	5/10/15	Montero Soto Daniel Francisco	6/17/15
Vega Campos María Lisbeth	5/22/15	Soto Ortega Eugenio	6/19/15
Salas Arguedas Gilberto	5/22/15	Vargas Ugalde Antonio	6/1/15
Chacón Corrales Víctor Hugo	5/29/15	Rodríguez Chacón Leidy	4/1/15
Víquez Alfaro María Auxiliadora	6/2/15	Ferreto Soto Marlene	5/25/15
Álvarez Duarte Luis Paulino Agustín	4/1/15	Vargas Leiva Ligia	6/21/15
Hernández Briceño María	5/26/15	Rosales Marchena Damián	5/30/15
Calvo Soto Delsa María	5/9/15	Víquez Guzmán Benedicto	6/25/15
Solano Gómez María Cecilia	6/3/15	Romero Barquero Anais	6/27/15
Garita Núñez Marta	5/26/15	Caruzo Zúñiga Yolanda Isabel	6/25/15
Arrieta Víquez Carlos Enrique	6/4/15	Valenciano Villalobos Adelisa	5/26/15
Núñez Ugalde Lorenzo	4/19/15	Castro Saborío José Miguel	6/15/15
Gómez Gutiérrez Franklin	5/14/15	Mena Gómez Dunia Emileth	6/13/15
Villalobos Jiménez Daisy	6/4/15	Espinoza Solís Eladio Enrique	7/1/15
Gutiérrez Alvarado Diego	6/3/15	Umaña Víctor Miguel	7/4/15
Cortés Cortés Margarita	6/7/15	Gómez Navarro Luis Guillermo	7/3/15
Salazar Chaves Grace María	6/8/15	Montero Ureña Ademar	6/26/15
Barnes Barnes Ivonie	5/11/15	García López María Luisa	7/3/15
Picado Salazar Carlos Alberto	5/28/15	Mora Rivera Fanny	7/7/15
Sánchez Monge Mario Alberto	6/14/15	Jiménez Alfaro Danilo	4/1/15
Rodríguez Castillo Carlos Luis	6/1/15	Matamoros Vargas Lidia	7/12/15
Álvarez Lizano Virginia	4/17/15	Bolaños Víquez María Luisa	7/10/15
Ávila Arias Ángela	6/17/15	Hunter Castro Filiberto	7/10/15
Solorzano García Enar	5/17/15	Cubillo Flores Zaidy Ethel	7/14/15
Monge Vega Célimo	6/17/15	Arce Mora Ana Isabel	7/15/15
Hernández Jinesta José Francisco	6/21/15	Calvo Soto Delsa María	5/9/15

Nombre	Falleció	Nombre	Falleció
Zúñiga Rojas Melba	7/8/15	Vargas Bonilla Alfredo Enrique	8/4/15
Soto Durán María De Los Ángeles	7/19/15	Arroyo Ramírez Víctor Gerardo	8/4/15
Mora Crighton Myrna María	7/2/15	Castillo Ramírez Odalia	8/5/15
Cascante Aguilar Emelina	7/20/15	Quesada Mena José Mario	8/11/15
Camacho Ugalde Olga Rosa	7/17/15	Molina Mondragón María de los Ángeles	8/11/15
Ávila Matamoros Marcela	7/24/15	Arias Rodríguez Claudia Luisa	8/14/15
Vargas León María Elena	6/30/15	Hernández Loría Hernán	8/14/15
Jarquín García Carlos José	7/11/15	Rojas Calderón Soledad	8/16/15
Prendas Moraga Cruz Albertina	7/24/15	González Soto Carlos Eduardo	8/10/15
Espinoza Bolaños Carlomagno	7/22/15	Guido González Dolores	8/5/15
Guevara Mayorga Julio César	7/9/15	Marín Tijerino Rafael Ángel	8/14/15
Ramírez Gatgens Belenita	7/20/15	Piedra Calvo Francisco	8/20/15
Mantle Arbone Hermelinda	7/25/15	Rowse Aguilve Lindel Eduardo	8/20/15
Guevara Guevara Gerardo Eladio	7/26/15	Mora Zúñiga Alexis	8/20/15
Bejarano Solano Berenice	7/28/15	Mojica Mojica Flory	8/21/15
Aguilar Cerdas Ana Lorena	6/27/15	Alvarado Araya Blanca Rosa	7/21/15
Contreras Vargas Herminia	7/30/15	Chacón Mora Marco Tulio	8/7/15
Vallejos Vallejos Ramón	8/1/15	Trejos Castro Fernando	8/21/15
Chaves Díaz Javier	8/2/15	Quesada Castro Miriam	8/21/15
Picado Hidalgo Marta María	7/14/15	Vargas Campbell Ana Isabel	8/22/15
Hernández Alvarado Antonio	5/16/15	Padilla Porras Roberto	5/21/15
Santana Reyes Miguel Ángel	7/14/15	Jácamo Jácamo Andrea	8/14/15
Guzmán Brenes Freddy	7/1/15	Gutiérrez Canales Gladys María	8/23/15
Mora Ramírez José Humberto	7/9/15	Barquero Villalobos María de los Ángeles	8/28/15
Chinchilla Solano Luis Manrique	8/2/15	Núñez Muñoz Flory Ivette	8/16/15
Hidalgo Argüello Alexis	8/4/15	Ureña Gamboa Margarita	8/30/15

COOPENAE 50 AÑOS IMPULSAMOS TU FELICIDAD

Nombre	Falleció	Nombre	Falleció
Curling Rivera Vilma María	8/29/15	Angulo Angulo Jenny de los Ángeles	9/17/15
Hidalgo Camacho Franklin	8/30/15	Vargas Ramírez Víctor Manuel	9/30/15
Ávila Brenes Flor de María	8/10/15	Hernández Gutiérrez Eneida	9/11/15
Neptune Marius Charles	8/25/15	Coronado Faith Rafael Alberto	9/25/15
Torres Córdoba Gertrudis María	9/3/15	Ortiz Jiménez José Pablo	8/9/15
Campos Barquero Olga María	8/29/15	Arroyo Valverde Orlando Antonio	9/30/15
Alvarado Castro Ofelia	9/10/15	Castro Ortiz Marco Aurelio	9/20/15
Hernández Bonilla Zoila Rosa	7/20/15	Calderón Cedeño Melitina	9/9/15
Cedeño Quirós Jorge Antonio	9/11/15	Cordero Arias Gilbert	10/2/15
Zárate González Luz Marína	9/13/15	Milner Bush Brian	9/26/15
Garita Núñez Marta	5/26/15	Chaves Ramos José Antonio	9/29/15
Rojas Villalobos María Aurelia	8/30/15	Arroyo Calvo María Felicia	9/30/15
Hernández Álvarez Paula	9/12/15	Montero Alvarado Alfonso	10/3/15
Chaves Benavides Carmen Yadira	8/28/15	Arrieta Chavarría Alberto	10/4/15
Bravo Quesada Jorge	9/15/15	Quesada Bermúdez Guiselle de los Ángeles	9/24/15
Quesada Fonseca Óscar	9/19/15	Solís Herrera Edwin	9/22/15
Ocampo Cruz José Ramón	9/21/15	Dorsam Trejos Rodolfo	7/29/15
Mata Montero Annia	9/23/15	Moya Castro Miguel Ángel	10/6/15
Rojas Álvarez Robin	9/16/15	Ramírez Tapia Maureen	10/6/15
Rodríguez Villalobos Manuel Antonio	9/25/15	Blackman Drumond Daphne	8/9/15
Jiménez Villalobos Hugo	9/23/15	Chavarría Calvo Román	10/6/15
Soto Chamorro Marta Eugenia	9/13/15	Álvarez Monge Eunice	10/5/15
Rodríguez González Víctoria Edith	9/24/15	Cid Baltodano Shirley	10/8/15
Vargas González Emilio	9/24/15	Vargas Monge Aracelly	10/9/15
Molina González José Francisco	9/23/15	Madrigal Chavarría María	10/9/15
Fajardo Sotela Yajaira Patricia	9/27/15	Vargas Flores Johnny Alberto	10/11/15

Nombre	Falleció	Nombre	Falleció
Alfaro Solano Anabelle de Jesús	6/11/15	Gómez Jiménez José Ángel	10/31/15
Madriz Gamboa Gaudelia	10/13/15	Álvarez García Gilberto	11/5/15
Guido Cruz José Eladio	10/13/15	Lepiz Bermúdez José Antonio	11/3/15
Boniche López José Andrés	10/14/15	Ruiz Gómez Santos	11/4/15
Vargas Mora José Luis	10/15/15	Hernández Hernández Lucila	10/21/15
Fonseca Fonseca Rodrigo	9/16/15	González Blanco Olber Gerardo de los Ángeles	11/3/15
Pérez Calderón Flor de María	10/15/15	Mora Díaz Maritza	10/14/15
Moraga Zúñiga Áurea	10/16/15	Quesada Hidalgo Francisco	10/29/15
Rojas Varela Mario Enrique	10/17/15	Salas Zúñiga Israel	10/15/15
Zúñiga López Roger	10/15/15	Gonzalo Villalobos María Elena	11/10/15
Núñez Durán Enid de los Ángeles	10/7/15	Arias Rodríguez Eduardo	11/5/15
Arias Vilchez Roger Enrique	9/25/15	Hall Williams Félix Alfonso	11/6/15
Ruiz Salazar Daisy	10/14/15	Pérez Rivera Alba Margarita	11/8/15
Campos Quirós Víctor Manuel	10/18/15	Guillén Castro German	11/6/15
Segura Sánchez Harry Antonio	10/13/15	Zamora Hernández Rolando	11/12/15
Van Patten Ugalde Elia María	10/28/15	Zumbado Varela María de los Ángeles	11/9/15
Hernández Chaves Carlos	10/27/15	Vargas Mora Carmen	8/26/15
Cortés Porras Álvaro Javier	10/31/15	Bonilla Soto Pedro William	9/29/15
Mena Mena Carlota	10/26/15	Contreras Solís Fernando	11/8/15
Venegas Gómez Pablo Andrés	10/29/15	Harrison Mc Conney Jessica Jean	11/2/15
Vega Díaz Rafael Ángel	10/28/15	Solís Méndez María Elena	10/23/15
Rodríguez Salas Brunilda	10/31/15	Villeda Chacón José Antonio	11/16/15
Webb Espinoza James Norman	8/24/15	García Angulo Carmen María	11/17/15
Ramírez Moreno Evelyn	10/8/15	Aguirre Marchena Roxana Lucía	11/17/15
Rosales Jaen Damián	10/29/15	Granados Araya Eugenia	10/27/15
Sosa Villalobos Ramón	11/2/15	Martínez Carvajal Ricardo	10/6/15

COOPENAE 50 AÑOS IMPULSAMOS TU FELICIDAD

Nombre	Falleció	Nombre	Falleció
Venegas Porras Julio	11/22/15	Brenes Serrano María Isabel	12/4/15
Vargas Rodríguez Eddie Alberto	11/21/15	Beita Quirós José Ángel	11/25/15
Meza Rivera Agustín	11/22/15	Monterrosa Flores Fernando Emilio	12/4/15
Vega Montero Nuria	11/14/15	Velásquez Velásquez Jorge Luis	12/3/15
Campos Durán Hermes	11/10/15	Ballestero Barquero Carlos Alberto	11/26/15
Calvo Navarrete José Joaquín	11/20/15	Villalobos Durán José Rafael	11/26/15
Ramírez Rodríguez María de los Ángeles	11/25/15	Brenes Catalán Ana Matilde	11/9/15
Vásquez Abarca Gerardo	11/22/15	Romero Fonseca Carlos Luis	12/12/15
Vargas Jiménez William	11/21/15	Ruiz Ruiz Claudia María	11/26/15
Sandoval Castro Amalia	11/26/15	Salvatierra López Aristides	12/12/15
Umaña Quirós Haydee	11/24/15	Álvarez Araya Ana Rosalia	11/11/15
Obando Brenes Patricia	11/28/15	Obando Bolaños Lidieth	12/12/15
Piñar Enríquez Elizabeth	11/22/15	Alcocer Morales Ana Julia	11/29/15
Acuña Jiménez Guillermo	11/25/15	Zúñiga García María Rosa	12/10/15
Quesada Madriz Oliva María	11/16/15	Gómez Jaén Alcides	12/11/15
Fuentes Víquez Rubia María	11/4/15	Delgado Chinchilla María de los Ángeles	12/16/15
Morales Rojas Óscar Guillermo	12/1/15	Gómez Jiménez María Blasa	12/14/15
Villegas Carrillo Renéy	11/4/15	Marín Lugo Eloisa	11/28/15
Solís Cruz Luis Ángel	11/22/15	Gómez Retana José Oldemar	12/16/15
Mejía Rodríguez César Iván	11/1/15	Montoya Ivánkovich Guillermo Enrique	11/21/15
Martínez Herron Carmen	11/30/15	Sánchez Orozco Jorge Alberto	12/9/15
Prado Arias Manuel Humberto	10/30/15	Díaz Zúñiga José Odilon	12/19/15
Ramírez Paniagua Imelda Margarita	11/29/15	Harris Lendor Rosalia Elsa	12/20/15
Torres Contreras Víctor Manuel	11/24/15	Ulate Arias Jaime	12/21/15
Mora Flores Daisy	11/20/15	Brenes Ovares Noémy	7/25/15
Coto Jiménez Flora	11/10/15	Tenorio Barboza Marcos Alberto	12/31/15

Nombre	Falleció	Nombre	Falleció
Calderón Jiménez Rodolfo	12/31/15	Ureña Solís Virgilio	12/9/15
Marín Bejarano Ivette	12/24/15	Ulate Avendaño María Antonieta	12/25/15
Fallas Calderón Óscar	12/21/15	Haug Alpízar José Eugenio	12/19/15
Navarro Calderón Gilbert	12/21/15	Ríos Lavadi Amparo	12/17/15
Muñoz Chavarría Esteban Jesús	12/29/15	Salas Piedra William	12/15/15
Elizondo Quirós Claudio Manuel	12/29/15	De la Vega Esquivel Abelardo	12/29/15
Sánchez Arroyo Julio Emilio	12/1/15	Fajardo Sotela Xiomara	11/21/15
Núñez Vargas Carlos	11/30/15	Ortiz Jara César Augusto	12/7/15
Sánchez Espinoza Magdalena	12/28/15	Piedra Monge María de los Ángeles	12/1/15
Chaves Montoya Jorge Luis	12/25/15	García Meza Carmen	12/17/15
Mc Kenzie Jolly Ena Delia	12/16/15	Castrillo Obregón Félix De Jesús	11/12/15
Guevara Espinoza Luis Ángel	12/30/15	Calderón Peraza Alix Azenet	12/16/15
López Chaves Flora María	11/28/15	Guerrero León Carmen	12/25/15
Brenes Sánchez Óscar Rodrigo	12/21/15	Víquez Arguedas Sergio Manuel	12/19/15
Blanco Olivares Ricardo	12/28/15		
Retana Fallas José Minor	8/26/15		
Rodríguez Valverde Johan Alberto	12/24/15		
Cespedes Fonseca Norma	12/30/15		
Flores Arguedas Olga Teresita	12/30/15		
Hernández Hernández María del Socorro	12/19/15		
Chavarría Vargas Norman	12/29/15		
Vargas Rojas Lilliana María	12/27/15		
Gómez Quesada Gilberto	12/24/15		
Valerín Vega Eunice	12/26/15		
Morera Carvajal Ligia Elena	12/30/15		
Zúñiga Vargas Rafael Ángel	12/18/15		

COOPENAE 50 AÑOS IMPULSAMOS TU FELICIDAD

COOPENAE 50 AÑOS

Tel.: 2257-9060
www.coopenae.fi.cr