



I N F O R M E
LIX Asamblea Ordinaria de Delegados

2018



Contenido

1. Resumen ejecutivo	3
2. Comité de Vigilancia	6
3. Comité de Educación	8
4. Dimensión Social: Valores cooperativos y progreso social.....	10
Programa Asesoría Financiera.....	10
Programa de becas	13
Bienestar social	14
Banco de Equipo Médico Auxiliar.....	16
5. Transformación Digital: Coopenae ante el cambio de paradigmas..	18
Plataformas al servicio del asociado	18
Capacidad predictiva y para innovar.....	19
Campaña de crédito digital y comunicación en redes sociales	19
Atención al asociado	20
6. Comercialización y promoción de servicios	21
Promoción y mercadeo de los productos y servicios.....	22
Posicionamiento como referente cooperativo	23
7. Resultados financieros	25
Informe Financiero.....	25
Coopenae en 2018.....	26
Crecimiento.....	26
Portafolio de Inversiones.....	27
Resultado de colocación crediticia	36
Seguimiento y control	40
Cobranza y Recuperación.....	41
8. Transparencia.....	43
Gestión de Riesgo	43
Cumplimiento normativo.....	48
9. Estados financieros auditados.....	50
Homenaje póstumo.....	60

1. Resumen ejecutivo

El Informe a la Asamblea 2018 es parte del ejercicio del principio cooperativo de transparencia, y cumple con el objetivo de presentar ante todo asociado el resultado que obtuvo la organización en el último año.

El documento contiene la rendición presentada por el Consejo de Administración, Comités de Vigilancia y Educación y Gerencia a los delegados en las reuniones regionales y en la Asamblea de Delegados.

El balance de 2018 es positivo, gracias al crecimiento que la cooperativa registra en sus ámbitos y al desempeño por encima del promedio de la industria.

Nuestra base asociativa al cierre de 2018 fue de 116.453 asociados, debido a la incorporación de 13.594 personas que confiaron en la cooperativa sus planes de ahorro, crédito y de mejora en su calidad de vida.

La actividad cooperativa desarrollada entre nuestros miembros hizo que Coopenae generara un excedente total de ¢1.256 millones de los cuales, después de deducciones de ley, ¢1.039 millones serán devueltos como excedente a los asociados de forma proporcional al Capital Social acumulado.

Colocación de crédito

Nuestra actividad principal de ingresos es la colocación de crédito. A diciembre de 2018, la cartera acumulada registraba ¢541.974 millones; monto que representa un incremento del 11% respecto a 2017, siendo el producto Credinae CSD (crédito de consumo) el más relevante en la cartera.

Parte de este crecimiento obedece al éxito de la Campaña Digital de Crédito Personal, que utilizó herramientas 100% digitales como el ecosistema de redes sociales y uso del sitio web; permitiendo a las personas tramitar el crédito sin tener que visitar una sucursal hasta el momento de firmar el desembolso. La campaña generó una masa importante de personas interesadas en un crédito durante un periodo de 11 meses, y se le atribuye a esta estrategia el crecimiento de unos ¢1.500 millones en la cartera de crédito personal.

Además, hemos logrado ampliar nuestra participación en el crédito otorgado a asalariados del sector privado. El monto absoluto que representa este sector tuvo un crecimiento del 256% en la cartera de crédito.

En el caso de la cartera de vivienda, la cartera total incrementó un 11,5% respecto a 2017 para un acumulado de ¢111.180 millones y, durante el último año, fueron colocadas 291 soluciones por un valor total de ¢10.242 millones.

En Coopenae también tramitamos fondos del Programa de Vivienda Social, que es asignado por el Gobierno y por el Banco Hipotecario de la Vivienda a las entidades tramitadoras,

como lo es Coopenae. En este apartado, incrementamos la cartera administrada de ¢3.986 millones en 2017 a ¢9.317 millones en 2018, gracias a la colocación de 679 bonos.

Canales electrónicos

En una segunda línea de ingresos está la intermediación financiera generada por canales electrónicos. En este componente, el ingreso originado por las tarjetas de crédito fue el más representativo en gran medida por la penetración lograda en la base asociativa: 21.559 asociados poseen una tarjeta de crédito y 51.000 tarjetas de débito.

También destaca el reciente producto Tarjeta Juvenil, lanzado para brindar una tarjeta de débito a jóvenes entre 12 y 18 años. Para todos los casos, más de un 90% de los plásticos ya poseen la tecnología “Contactless”, que permite el pago sin contacto en los datafonos que lo tienen disponible.

Servicios complementarios

La expansión habitual de toda entidad financiera consiste en incorporar servicios financieros complementarios para generar fuentes de ingreso distintas a la colocación del crédito. En Coopenae hemos fortalecido esta estrategia y, en 2018, colocamos 111.000 de esta categoría, en la que destacan productos como seguros de vida, salud, asistencias para imprevistos, apoyo funerario, planes de medicina prepagada y servicios de recaudación.

El servicio complementario de mayor protagonismo es Estar Bien, programa que combina una póliza de vida, acceso al Banco de Equipo Médico Auxiliar y un componente de salud preventiva personalizable, de tres a escoger: +Wellness, +Balance y +Tranquilidad.

Convenios con empresas

En Coopenae hemos visto la oportunidad de ofrecer nuestros servicios a empresas y, a través de ellas o de sus asociaciones solidaristas, promover la afiliación a nuestra cooperativa con el beneficio de convenios puntuales y deducción de planilla.

En el sector público, concretamos 149 nuevos convenios con empresas de sector público y aportó un 10% del crecimiento de la base asociativa y 11% al crecimiento de la cartera de crédito. Para el caso del sector privado, se alcanzaron 152 nuevos convenios con empresas y asociaciones solidaristas.

Referentes del Sistema Financiero Nacional

Gracias al posicionamiento de Coopenae como vocero financiero ante los medios de comunicación, obtuvimos un retorno en imagen de ¢251 millones. El monto equivale a lo que hubiera tenido que pagar Coopenae si hubiera pagado por esos espacios en medios de comunicación, que conseguimos gratuitamente.

Cultura de innovación y capacidades digitales

En un entorno que exige que los procesos que se hacían en el papel migren a Internet, se desarrollan procesos para digitalizar nuestra operación.

Rediseño de Coopenae Virtual: Se trabajó en el rediseño de la plataforma transaccional que será lanzada en el 2019 para mejorar la experiencia de los asociados.

Inteligencia Comercial: Se construyeron algoritmos (fórmulas de matemática predictiva) que consolidan la posición competitiva de la Cooperativa en los procesos de venta y control del riesgo

Mejoras en procesos: Experimentación en los procesos de cobranza para fortalecer capacidades digitales para el cambiante contexto actual

Plataformas de CRM: Vista centralizada de la información y de las interacciones, escucha de redes sociales para entendimiento del mercado y mercadeo digital de mayor calidad.

Productos y servicios: Lanzamos la primera propuesta de servicios financieros 100% digitales bajo la marca Wink. En lugar de sucursales, todo se gestiona a través de una aplicación y, en esta primera fase, ofrece una cuenta de ahorros, tarjeta de débito y conexión con Paypal.

Atención al asociado

En el último año, ampliamos la cantidad de canales de atención. Si bien el Centro Integrado de Contactos (CIC) es el principal. En paralelo fortalecimos la capacidad y calidad para atender a quienes nos contactan vía Correo electrónico, Whatsapp, Chat del sitio web y Facebook Messenger. En paralelo, el sistema automatizado de consultas IVR disponible para consultas como estados de cuenta.

2. Comité de Vigilancia

Los delegados que integran el Comité de Vigilancia son los llamados a supervisar la correcta gestión de Coopenae por parte de la estructura gerencial que administra a la cooperativa.

En su quehacer, fiscaliza que la organización esté apegada al cumplimiento de las Normas Internacionales de Contabilidad, a la normativa establecida por la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) y guiada por los mandatos de la Asamblea de Delegados y del Consejo de Administración.

En lo que se refiere a la normativa legal, en el último año se ha supervisado la adopción y correcto cumplimiento de ocho nuevos acuerdos y normas avaladas por la Sugef y de cumplimiento obligatorio para las entidades reguladas.

- Implementación del acuerdo SUGEF 23-17 “Reglamento sobre la administración del riesgo de mercado, de tasas de interés y tipos de cambio”.
- Implementación de la norma SUGEF 14-17 “Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información”.
- Aplicación de los cambios del acuerdo SUGEF 17-13 “Reglamento sobre la Administración de Riesgo de Liquidez”.
- Informe de atestiguamiento del acuerdo SUGEF 02-10 “Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos”.
- Acuerdo SUGEF 22-18 Reglamento sobre Idoneidad de los miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia de las Entidades Financieras.
- Acuerdo SUGEF 19-06 “Reglamento para la determinación y el registro de estimaciones Contra cíclica”.
- Acuerdo SUGEF 1-05 “Reglamento sobre Calificación de Deudores”.
- Acuerdo SUGEF 3-06 “Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras”.

Asimismo, los integrantes del Comité han dado seguimiento a la implementación de los acuerdos tomados por el Consejo de Administración y por la Asamblea General de Delegados, en procura de una armonía entre la visión de la base asociativa y la gerencial.

Imagen #1

Revisiones operativas ejecutadas



Fuente: Comité de Vigilancia

Dentro del alcance de supervisión y seguimiento, los integrantes del Comité de Vigilancia conocieron las estrategias dirigidas por el Comité Gerencial para resguardar a la cooperativa de riesgos tales como tipo de cambio, de país, de tecnologías de la información, de legitimación de capitales, liquidez, de tipo operativos, de crédito y de reputación.

Gracias a la correcta gestión de los riesgos anteriormente enumerados, la organización fue gestionada de forma prudente, alineada al mandato de incurrir en riesgos moderados. Resultado de ello, el activo total y la cartera de crédito muestran un crecimiento satisfactorio y saludable, aspecto que promovió que la cartera gozara de uno de los indicadores de morosidad más bajos de la industria.

Basados en el conocimiento de los planes y cómo se gestionaron las diferentes situaciones, tanto en el ámbito preventivo como correctivo, el Comité de Vigilancia concluye que:

- **Se cumple normativamente** con todos los requerimientos establecidos por Ley
- El **control interno se aplica en toda la operativa**, lo que contribuye a una adecuada gestión del riesgo
- El Consejo de Administración, Gerencia General y la administración tomaron **decisiones inteligentes** que permitieron alcanzar lo planificado
- La gestión gerencial ha sido la correcta para consolidar la solidez financiera de Coopenae. Prueba de ello es la calificación AA- que otorgó Fitch Ratings a la cooperativa.
- No se ha puesto en riesgo la continuidad de las operaciones financieras, por lo que **se avalan las gestiones operativas** realizadas en el 2018

3. Comité de Educación

El Comité de Educación y Bienestar Social es una instancia conformada por delegados, elegidos en votación, que coordina y ejecuta acciones que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los asociados y asociadas.

Sus principales responsabilidades son: a) brindar las facilidades necesarias para que los asociados reciban educación cooperativa y amplíen sus conocimientos y b) plantear y poner en práctica proyectos de obras sociales para los afiliados a la cooperativa y sus familias.

Las áreas de trabajo del Comité, como órgano responsable del desarrollo asociativo y humano, incluyen: dirigir, coordinar y ejecutar esfuerzos en mejora de la calidad de vida de los asociados; promover la capacitación y educación en temas relevantes y garantizar la supervivencia, fortalecimiento y desarrollo del cooperativismo.

Para lograr su cometido, el Comité no solo actúa en apoyo a las instancias de la Administración que cuentan con programas propios, como vivienda de interés social, becas, Estar Bien, Banco de equipo médico auxiliar (BEMA); sino que también vela por la buena marcha y ejecución de dichos programas. El resultado de estos programas y de la dimensión de Bienestar Social será abordado en el capítulo Dimensión Social: Valores Cooperativos y Progreso Social.

Además, desde el área de Educación se coordinaron actividades formativas, tanto con aliados externos como el Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa (Cenecoop) y la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FEDEAC), así como con expertos internos de Coopenae.

Tabla #1

Capaciones efectuadas

Cifras expresan horas y cantidad de personas

Sucursal	Capacitación	Fecha	Horas	Participantes
Santa Cruz	Doctrina Cooperativa	22-03-2018	8	17
Pérez Zeledón	Procesos de Métodos Contables	15 -06-2018	8	24
Tibás	Estructuras de Composición de Estados Financieros.	04 -10-2018	8	18

Turrialba	Análisis e Interpretación de Estados Financieros	05-10-2018	8	24
Ciudad Neilly	Manejo del Estrés	12-12-2018	8	22
TOTAL				105

Fuente: Comité de Educación

Además, gracias al apoyo de la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito y a los especialistas de Coopenae, los dirigentes también fueron capacitados en temas relevantes a la gestión y funciones propias de sus roles dentro de los comités o del Consejo de administración.

Instancia ejecutora: FEDEAC (Participación de cooperativas invitadas)

- Taller “El éxito del pasado, hoy día no es el éxito del futuro. / Es un Reto”. 31 de mayo.
- Charla “Igualdad de Género y Responsabilidad Social en nuestras organizaciones Cooperativas. 22 de noviembre.

Instancia ejecutora: COOPENAE (Participación de gerencias y órganos sociales)

- Taller: Seguridad de la Información * Ronald Bravo Durán. 13 de junio.
- Taller: Protocolo de Comunicación en caso de Crisis. 27 de junio
- Capacitación sobre Cumplimiento. William Bolaños y Lic. Mauricio Lara. 6 de noviembre.

Participación en la XV Convención Financiera Cooperativa- COLAC (Cancún, México 12 al 15 de setiembre)

- Identidad Cooperativa 2.0
- Desarrollo Empresarial
- Economía de las ideas
- Negocios Sociales

Resultado de las capacitaciones detalladas en este capítulo, el objetivo encomendado al Comité de Educación y Bienestar Social de fomentar la educación cooperativa, tanto de los asociados como de los dirigentes, fue desarrollada con diligencia y las metas alcanzadas con éxito. Los programas de becas, subsidios, Banco de Equipo Médico y Auxiliar, charlas y capacitaciones tuvieron la cobertura suficiente para impactar en una mejora en la calidad de vida de nuestros asociados.

4. Dimensión Social: Valores cooperativos y progreso social

El cooperativismo es una forma de empresa donde las personas se unen, de forma voluntaria, para atender una necesidad en común. Coopenae es una empresa cooperativa exitosa, guiada por los principios y valores del cooperativismo.

Solidaridad, igualdad, honestidad, transparencia, preocupación por los demás, responsabilidad interna y con el entorno, ayuda mutua y democracia son el norte que la doctrina nos demanda, para cumplir con la labor social que nos ha sido encomendado.

Somos distintos a otras formas de empresa y, por ello, el primer capítulo de la Rendición de Informe a la Asamblea está dedicado a la presentación de las evidencias del impacto que hemos tenido en la base asociativa y la forma cómo en Coopenae procuramos mejorar la calidad de vida de cada uno de nuestros asociados.

Programa Asesoría Financiera

Coopenae es una cooperativa de ahorro y crédito que, a través de soluciones financieras, buscamos impactar positivamente en la calidad de vida de nuestros asociados. Sin embargo, en el día a día, identificamos que esa solución en muchos casos es acompañamiento para reestructurar las finanzas familiares.

Así nace el programa de Asesoría Financiera, que está conformado por cuatro módulos y está dirigido a fortalecer el conocimiento de nuestros asociados, para que puedan analizar con mayor conocimiento la situación de sus finanzas y tomar decisiones que deriven en prosperidad y soluciones a mediano y largo plazo.

En 2018, efectuamos 919 talleres y capacitamos a un total de 8.417 personas, superando nuestra meta y cerrando el año con un cumplimiento del 140% del objetivo proyectado.

Tabla #2
Talleres de Asesoría Financiera
Cifras expresan cantidad de personas

Detalle	2018	Meta	Logro
Personas capacitadas	8.417	6.000	140%
- Módulo 1	2.634	1.500	176%
- Módulo 2	1.986	1.500	132%
- Módulo 3	1.983	1.500	132%
- Módulo 4	1.814	1.500	121%
Talleres realizados	1.085	600	181%
Asesorías personales	919	900	102%
Alcance en zonas de vulnerabilidad socioeconómica	4.170	3.000	139%

Fuente: Gerencia de Relacionamiento y Calidad del Servicio

El alcance del programa real del programa en los dos años de existencia es de casi 20 mil personas capacitadas, con la virtud que el beneficio se multiplica al compartir estas personas los conocimientos a las personas con quienes viven.

A cada una de las personas capacitadas se les da un seguimiento para determinar el beneficio de la capacitación en su calidad de vida, se ha identificado una mejora en el balance financiero y, por ende, en la calidad de vida.

Los cursos están diseñados para que las personas los lleven en el orden establecido. El propósito de hacerlo de esta forma es incrementar el conocimiento teórico de cómo gestionar mejor las finanzas, así como generar la capacidad de crítica respecto a los hábitos que pueden ser mejorados.

Tabla #3
Participación en módulos de Asesoría Financiera
Cifras expresan cantidad de personas

Módulos	Asociados participantes
1. Salud Financiera	2.583
2. Tipos de crédito y la correcta administración	1.971
3. Ahorros y pensiones	1.801
4. Tipos de seguros y su importancia	1.621

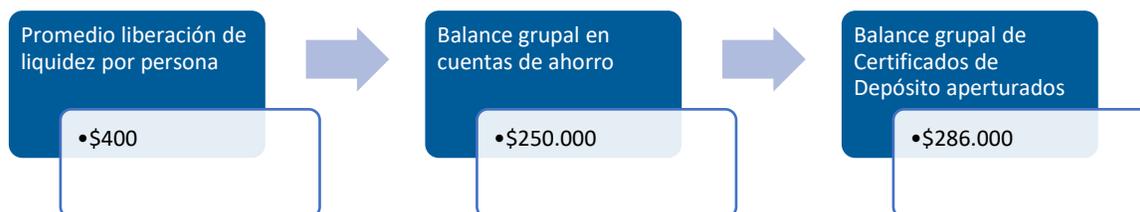
Fuente: Gerencia de Relacionamiento y Calidad del Servicio

A medida que las personas culminen los cuatro módulos, mayor es la oportunidad de mejorar la situación de sus finanzas personales. Como resultado del seguimiento que se hace a los egresados del programa, se puede constatar que los cursos tienen un resultado directo sobre la recuperación de liquidez, en un promedio de \$400 por persona por mes.

Esta recuperación de liquidez responde a acciones que se evalúan en los propios talleres como consolidar deudas caras en una única de menor costo, elaboración de presupuestos y reducción de gastos superfluos.

Estas acciones en su conjunto, además de liberarle liquidez a la persona, le permiten mejorar su capacidad de ahorro tanto en cuentas a la vista como en Certificados de Depósito a Plazo.

Imagen #2
Resultados programa Asesoría Financiera
Cifras expresadas en dólares



Fuente: Gerencia de Relacionamiento y Calidad del Servicio

Programa de becas

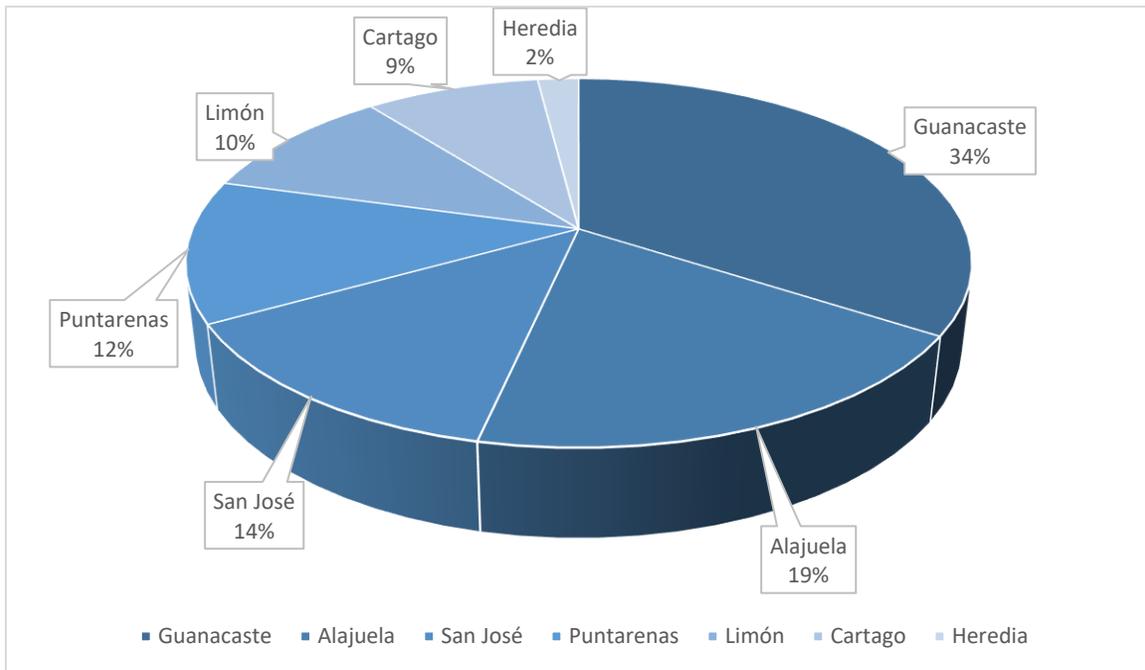
La educación es la herramienta más efectiva de movilidad social, clave para la apertura de oportunidades de desarrollo de los jóvenes y con un impacto directo en la calidad de vida y expectativa de ingreso futuro. Por ello, el Programa de Becas a hijos de asociados es clave en la estrategia para promover el bienestar a la base asociativa.

No solo es uno de los programas de mayor relevancia, sino uno de los referentes en términos del cumplimiento del valor cooperativo ayuda mutua. Gracias al aporte de capital social de cada uno de los asociados, es posible cumplir con nuestro propósito de apoyarnos, de forma solidaria, para promover el crecimiento conjunto.

En 2018, 470 hijos de asociados fueron beneficiados con el subsidio económico del Programa de Becas, que están divididos entre 145 estudiantes de primaria con una inversión aproximada a los \$70 millones, y 325 de secundaria entre quienes se han distribuido aportes por unos \$687 millones.

En términos de distribución, la región Pacífico es la más beneficiada con 136 becas, para un total del 30% de la población seleccionada para el programa. Este dato es congruente con las zonas donde el índice de desarrollo social es menor.

Gráfico 1
Distribución de becas por provincia
Cifras expresan porcentajes



Fuente: Departamento de Responsabilidad Social

Bienestar social

Aunque el giro es el de ahorro y crédito, en Coopenae desarrollamos una serie de programas orientados a promover y resguardar el bienestar de nuestros asociados.

Para cumplir con dicho propósito, la cooperativa dispone de subsidios médicos y de fallecimiento, que son supervisados por el Comité de Educación y Bienestar Social.

En su conjunto, durante 2018 atendimos casi 15.000 casos y fueron desembolsados poco menos de ¢303.000 millones.

Tabla 4
Subsidios médicos
Cifras expresan colones

Subsidios	Número de casos	Total
Tratamiento por enfermedad	6.134	¢121.559.153
Consulta médica	2.656	¢53.055.458
Compra de lentes	2.326	¢46.390.988
Dentista	1.647	¢32.793.936
Ultrasonido	495	¢9.879.500
Laboratorios	244	¢4.828.802
Ginecólogo	182	¢3.637.000
Radiologías	150	¢2.997.500
Ortopedia	54	¢1.073.300
Aparatos	39	¢778.000
Cirugía mayor	28	¢560.000
Aparatos auditivos	18	¢349.500
Total	13.973	¢277.903.137

Fuente: Comité de Educación y Bienestar Social

Tabla 5
Subsidios por fallecimiento
Cifras en colones

Subsidios	Número de casos	Total
Fallecimiento de la madre	437	¢10.925.000
Fallecimiento del padre	388	¢9.700.000
Fallecimiento del cónyuge	121	¢3.025.000
Fallecimiento del hijo (a)	55	¢1.375.000
Total	1.001	¢25.025.000

Fuente: Comité de Educación y Bienestar Social

Gracias a estos subsidios, nuestra base asociativa dispone de un apoyo económico al enfrentar eventualidades que suponen un gasto imprevisto para su presupuesto.

Igualmente, en Coopenae ofrecemos servicios complementarios, seguros autoexpedibles y soluciones de crédito que permiten atender estas y otras situaciones.

Banco de Equipo Médico Auxiliar

Es uno de los programas que mayor historia tiene en Coopenae. Su existencia está ligada al programa Estar Bien, que además incluye una póliza de vida y tres opciones de medicina preventiva para disfrute en vida. Para tener derecho al beneficio, el asociado debe poseer el programa Estar Bien.

El Banco Médico de Equipo Médico Auxiliar (BEMA) presta equipo para atención de los asociados y de sus familiares en primer grado de consanguinidad.

Tabla 6
Préstamo Banco Equipo Médico Auxiliar
Cifras expresan cantidad

Artículos	Cantidad de Equipos
Cama ortopédica	57
Silla de ruedas	49
Andadera	11
Silla de baño	6
Bastón con cuatro patas	2
Inodoro portátil	2
Bastón	1
Bastón con una pata	1
Muletas	1
Total	130

Fuente: Departamento de Responsabilidad Social

5. Transformación Digital: Coopenae ante el cambio de paradigmas

La forma cómo las personas interactúan con su entorno cambia, al igual que las formas de hacer negocio. Hoy día, las industrias recurren cada vez más a soluciones tecnológicas que permitan a las personas auto servirse utilizando únicamente un celular; o al menos, simplificando las relaciones para que los intercambios sean más rápidos y con menor esfuerzo.

En nuestro caso no ha sido distinto. Las estrategias orientadas a ofrecer los servicios financieros y cómo se da soporte a la operación de la cooperativa está en constante cambio, incorporando tecnología o automatizando procesos.

En Coopenae hemos adoptado la estrategia de Transformación Digital para gestionar esta evolución de manera integral. Aspectos vinculados con nuestra operación, atención a nuestros asociados, actualización de las plataformas e ideación de nuevos productos y servicios son algunos de los aspectos que se gestionan desde el enfoque de dicha estrategia.

Plataformas al servicio del asociado

Bajo este enfoque, en 2018 se adquirió e implementó una nueva plataforma de Customer Relationship Manager (CRM), que nos permite mejorar la experiencia del asociado al momento de ser atendido y también para tener mayor detalle de éstos indistintamente si la atención es vía telefónica, chat o correo electrónico.

Asimismo, en abril de 2018, lanzamos al mercado la plataforma Wink, primera aplicación en el país de servicios financieros 100% digital y dirigida a atender la demanda de jóvenes principalmente, que desean un servicio que sustituyera el concepto de sucursales por una electrónica, adaptada para dispositivos móviles.

También fortalecimos la plataforma de tienda en línea www.esmio.club – que inicialmente era exclusiva para comprar tiquetes aéreos, hacer reservas en hoteles o rentar autos.

Finalmente, se inició el trabajo de rediseño del sitio web transaccional Coopenae Virtual, tanto de la versión web como la aplicación para dispositivos móviles. En esta, los asociados podrán encontrar funcionalidades innovadoras que faciliten realizar transacciones, pagos, consultas y adquisición de servicios, disponiendo a la vez de mecanismos que brindan mayor seguridad, herramientas para personalizar los niveles de seguridad que éstos prefieran, una experiencia con menos fricciones y una funcionalidad más completa.

Capacidad predictiva y para innovar

En el plano estratégico, para continuar fortaleciendo la transformación digital, implementamos un Centro de Innovación, espacio donde los colaboradores, asociados, clientes potenciales, empresas, fintech, organizaciones gubernamentales, estudiantes y la comunidad, promueven nuevas formas de generar experiencias superiores para los asociados, enfocadas en sus aspiraciones y mejoras para la calidad de vida. Su razón de ser es crear soluciones basadas en la persona, para brindarlas en el lugar y momento que lo necesiten.

El *Big Data* y *Buisness Intellingence* también son protagonistas de la estrategia. Ambas, de forma distinta, procesan una gran cantidad de datos para el análisis de situaciones presentes o futuras.

Estas herramientas permitirán a la organización tomar decisiones mejor fundamentadas, de mayor precisión e incrementarán la probabilidad de éxito de las distintas estrategias de negocio.

Prueba de ello es que, en el último año, mediante el análisis de datos, se identificaron más de 55.000 oportunidades de negocio. Es inequívoco que estos algoritmos impactan de forma positiva en las metas de venta, control de riesgo, retención de asociados y en los procesos de cobranza.

Campaña de crédito digital y comunicación en redes sociales

El Departamento de Mercadeo implementó la metodología de Inbound Marketing para promover campañas de producto, como crédito personal, con la virtud de que las solicitudes pudieran solicitarse también a través de los propios canales digitales.

Para ello, se realizó una inversión en nuestras redes sociales y sitios web estratégicos para ofrecer nuestros servicios y, las personas que mostraban interés, fueron redirigidas a un sitio web donde se recibían las solicitudes de crédito, eliminando la necesidad de ir de previo a una sucursal.

Gracias a esta metodología, la Campaña de Crédito Personal atrajo una masa importante de personas que manifestaron interés y solicitaron un estudio de crédito por esta vía.

El modelo de campaña digital se replicó para el producto Pro dental, que en tres meses logró como resultado el repunte en la colocación nuevos planes.

En paralelo, el Departamento de Mercadeo implementó la herramienta de Marketing Digital, que permite dar seguimiento a las campañas de mercadeo a través de correo electrónico, analizar resultados de lectura y gestionar de una forma más eficiente la comunicación con nuestra base asociativa.

Además, se implementó una nueva plataforma para envíos de mensajes de texto (SMS), para reforzar la digitalización de los procesos de mercadeo y generar información de valor para prospectar oportunidades de negocio, de mejora y asertividad en la comunicación.

En términos de comunicación, mejoramos nuestra participación en el entorno de redes sociales, consolidando nuestra presencia en Facebook y abriendo perfil corporativo en Instagram, Twitter y LinkedIn.

Imagen 3

Resultado Redes Sociales

Cifras expresan porcentajes o números absolutos



Fuente: Departamento de Mercadeo

Atención al asociado

La Transformación Digital se comprueba también en la forma cómo nuestros asociados se comunican con nosotros. Las llamadas telefónicas al Centro Integrado de Contactos (2257-9060) siguen siendo el principal canal de contacto; sin embargo, la solicitud de atención a través de los canales digitales ya suma un volumen importante.

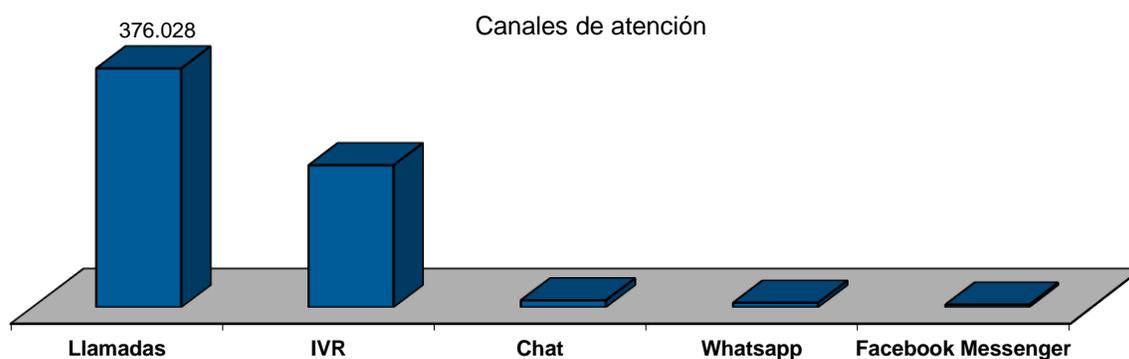
A través de esta plataforma, todo asociado puede solicitar servicios como:

- Información general
- Solicitud o consulta sobre tarjeta de débito
- Solicitud o consulta sobre tarjeta de crédito
- Operaciones de crédito ya formalizadas
- Planes de asistencia
- Apertura o consulta de ahorros
- Apertura o consulta de Certificados de Ahorro a Plazo
- Guía para acceder o efectuar trámites en la página transaccional
- Apoyo para realizar pagos

- Gestionar cargos automáticos

Durante 2018, nuestro equipo de colaboradores atendió un total de 624.425 consultas que ingresaron por los distintos canales disponibles. Para el caso de las llamadas, que son la mayoría, la tasa de respuesta fue del 94%; prueba de la eficiencia del principal canal de atención y servicio.

Gráfico 1
Consultas atendidas
 Cifras expresan cantidades



Fuente: Gerencia de Relacionamiento y Calidad del Servicio

6. Comercialización y promoción de servicios

En Coopenae tenemos el reto de dar a conocer los productos y servicios que ofrecemos a nuestra base asociativa y a personas no asociadas a través de estrategias de mercadeo, publicidad, comunicación y acciones de relacionamiento con entidades tanto públicas como privadas.

Para cumplir este propósito, en Coopenae hemos adoptado prácticas de vanguardia al variar la forma de hacer las cosas, alineado a las tendencias más recientes en Mercadeo Digital.

Muestra de ello es el desarrollo de campañas dirigidas a públicos específicos, gracias al estudio previo del potencial para colocar distintos tipos de productos, proceso en el que interviene el uso de algoritmos predictivos que, basado en el perfil de la persona, calcula la probabilidad que tiene una persona de adquirir un producto o servicio financiero.

Para cumplir esta meta, interviene desde el equipo de Inteligencia Comercial, que identifica oportunidades potenciales y genera la segmentación de personas que pueden necesitar un producto

Promoción y mercadeo de los productos y servicios

El crédito es una de las soluciones de mayor relevancia en la propuesta de productos y servicios financieros que ofrecemos a nuestra base asociativa, y el de mayor atractivo para atraer a nuevos asociados a Coopenae.

En 2018, la promoción del crédito personal estuvo marcada por la digitalización tanto de la campaña como de la atención de las personas interesadas.

Gracias al aprendizaje obtenido en 2017, cuando se implementó la primera campaña digital de crédito personal, este año se optimizó la selección de públicos, sitios web y redes sociales a utilizar, para exponer nuestra propuesta ante los mejores prospectos de crédito.

Utilizamos el sitio web www.haceloconcoopenae.com para que las personas interesadas nos facilitaran sus datos de contacto y, de esa forma, nos acercamos a las personas interesadas en un crédito a través de las facilidades que permite la tecnología.

Como resultado de dicho esfuerzo, esta estrategia generó resultados importantes en colocaciones y demostró que la visión es la correcta.

Para el caso de crédito de vivienda, participamos en Expoconstrucción, donde superamos nuevamente la meta de personas a atender, y proyectamos a Coopenae como una entidad financiera que ofrece soluciones financieras responsables para todos.

En tarjetas de crédito, desarrollamos una estrategia de promociones y descuentos para beneficiar a los asociados tarjetahabientes, los cuales divulgamos a través de campañas de mercadeo y publicidad desarrolladas a lo largo de todo el año.

También se habilitó el programa Opción 0, para que los asociados puedan obtener el beneficio de pagar a plazos de hasta seis meses, sin pagar intereses. En su primera etapa, se realizó con un grupo de comercios seleccionados; hoy es posible trasladar cualquier compra por monto superior a ¢100.000, siempre y cuando no corresponda ni a gasolineras ni a supermercados.

Los esfuerzos publicitarios también fueron dirigidos a la promoción del ahorro y el uso de la tarjeta de débito, para evitar el retiro innecesario de efectivo. El resultado de las campañas y beneficios asociados a las cuentas de ahorro derivaron en el crecimiento de cuentas de ahorro a la vista.

Paralelo a las soluciones de ahorro y crédito, los Servicios Complementarios han tomado relevancia en nuestra oferta de productos y servicios por el impacto que éstos tienen en la calidad de vida de las personas.

Es el caso del programa Estar Bien, que amalgama una póliza de vida, el acceso al Banco de Equipo Médico Auxiliar (Bema) y un plan de salud preventiva a elegir entre tres distintas opciones, tanto los asociados con trayectoria como los nuevos ingresos han visto con interés la propuesta de este producto. Por ello, ha sido uno de los que más se han promovido en redes sociales, con buen suceso.

Otros Servicios Complementarios comercializados con el apoyo de una gestión de mercadeo fueron la venta de marchamos con la campaña Gas\$back y la promoción de la nueva aplicación para móviles de Coopenae Seguros, cuya principal propuesta de valor es la posibilidad de asegurar un vehículo solo con un celular o tableta, sin necesidad de un agente.

Posicionamiento como referente cooperativo

Dar a conocer a Coopenae es tema clave en la estrategia de la organización, para que la marca sea reconocida y vinculada a valores positivos.

Para alcanzar la meta, hemos invertido esfuerzos y recursos para ser referente como generador de noticias en el ámbito económico y de asesoría financiera, fuente de opinión en temas económicos.

También trabajamos en promover la marca a través de programas como los patrocinios deportivos y apoyamos a la Fundación CRC Endurance, que promueve el desarrollo de jóvenes talentos que provienen de entornos vulnerables, siendo el deporte el medio para ofrecer una oportunidad de progreso.

Gracias a la cobertura que los medios de comunicación hacen de estas disciplinas y de la historia de los atletas patrocinados, recibimos un retorno de inversión suficiente como para retribuir el monto patrocinado, debido a que la marca es altamente visible tanto para las personas que asisten a los eventos como para quienes ven la competencia a través de las transmisiones deportivas.

La marca tuvo presencia en una importante cantidad eventos vinculados a una de dichas disciplinas deportivas y; en paralelo, desarrollamos montajes de stands para actividades de impulso de la cooperativa, con la meta de colocar créditos y promover el ahorro en empresas tanto de sector público como privado.

Dichas acciones, sumadas a la aparición de la marca en noticias de análisis económico, han incidido en el mayor reconocimiento de la cooperativa. Solo para el caso de aparición en noticias de perfil económico e institucional, la frecuencia y el valor de la participación de voceros de Coopenae que participan de las noticias ha venido en aumento.

7. Resultados financieros

El contenido del resultado financiero de una empresa evidencia la rentabilidad de la misma y ofrece una radiografía completa de cómo está administrada. En el caso de Coopenae, el resultado de 2018 por encima del promedio de los indicadores del Sistema Financiero Nacional (SFN).

Previo a detallar las cifras propias de la cooperativa, se detallan los principales indicadores de la economía local, por la influencia que tiene en el desempeño de la cooperativa y en la demanda de crédito.

Informe Financiero

Durante el período 2018, la Tasa Básica Pasiva mostró un comportamiento estable, pasando apenas de un 5,95% en diciembre 2017 a 6.00% en diciembre 2018, con un máximo de 6,15% en el mes de abril.

El Banco Central de Costa Rica realizó durante el 2018 dos ajustes (0,25% en enero y 0,25% en noviembre), en la Tasa de Política Monetaria (TPM), pero estos no incidieron de mayor forma en el comportamiento de la Tasa Básica Pasiva.

Inflación

La inflación del país alcanzó una variación interanual del 2,03%, siempre dentro de la meta establecida en el Programa Macroeconómico 2018-2019 del Banco Central de Costa Rica (BCCR). La inflación general, medida por la variación interanual del Índice de Precios al Consumidor (IPC), continuó en el segundo semestre de 2018 dentro del rango meta del Banco Central ($3\% \pm 1$ punto porcentual), ligeramente por encima del límite inferior. Particularmente, en diciembre la inflación se ubicó en 2,0%, con lo cual cumplió quince meses de estar contenida en dicho rango. En forma similar, los indicadores de inflación subyacente, que proveen una mejor medida de tendencias inflacionarias por el lado de la demanda, cerraron en promedio en 2,3%¹.

Devaluación

El tipo de cambio de compra del colón costarricense (CRC) con respecto al dólar de los Estados Unidos (USD), calculado por el Banco Central de Costa Rica, mostró una tendencia

¹ Informe de Inflación, diciembre 2018, Banco Central de Costa Rica (BCCR)

desde la segunda mitad del período 2018, dando como resultado que pasara de ¢566,42 en diciembre 2017 a ¢604,39, lo que significó una devaluación de 6,70% en nuestra moneda.

En los últimos meses del período 2018 se mostraron mayores variaciones (al alza), producto de una menor disponibilidad de dólares, generando incertidumbre y nerviosismo en algunos agentes económicos, lo cual impulsó una mayor demanda de divisas por parte del público.

Coopenae en 2018

Para Coopenae, año 2018 representó un año de importantes esfuerzos para continuar con la proyección de la Cooperativa, trabajando en proyectos y productos que se ajustan a las expectativas y necesidades de nuestros clientes, tanto actuales como futuros.

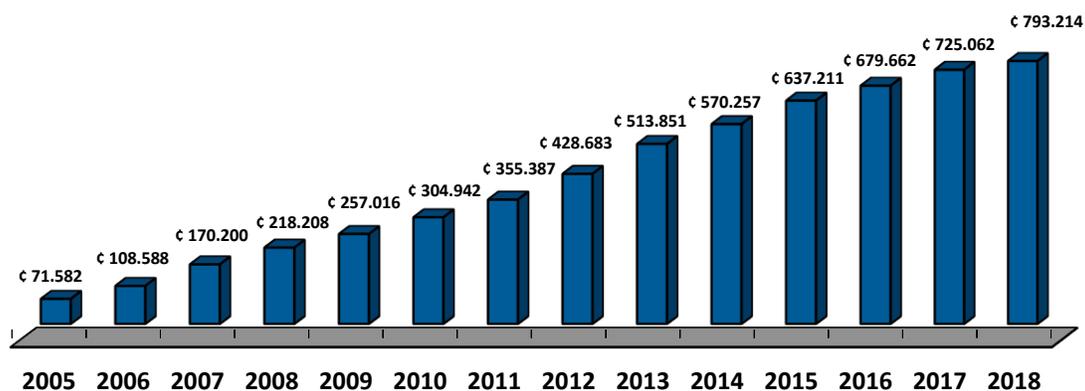
Como se ha definido en los últimos dos períodos, se continuó trabajando en torno al Gasto de Administración, alcanzando no solo no crecer con respecto al período 2017, sino también disminuir este en un -0,19% con respecto al mismo período. Este esfuerzo contribuyó a que el Excedente antes de Participaciones y Reservas mostrará un incremento del 26,49%, que en términos absolutos representa ¢2.148 millones más que en el período 2017.

En términos generales, Coopenae mostró un crecimiento del 9,40% en su activo total al cierre de 2018; el portafolio de Inversiones-Disponibilidades en relación con el Activo Total cerró en un 29,88%; el capital social creció un 2,42%; la rentabilidad sobre el patrimonio fue de 8,26% y cerramos con una de las morosidades más bajas del sistema financiero con un 1,05%.

Crecimiento

El activo total creció 9,40%, dato que equivale a ¢68.152 millones, pasando de ¢725.062 millones en dic-2017 a ¢793.214 millones en dic-2018.

Gráfico 2
Activo Total
Millones de colones



Fuente: Base de datos COOPENAE RL, a diciembre de cada año

Portafolio de Inversiones

Coopenae se ha caracterizado por tener un portafolio de inversiones de bajo riesgo y buena liquidez. Esto se demuestra en la distribución por emisor.

Un 87% del portafolio se concentra en títulos del Ministerio de Hacienda y el Banco Central de Costa Rica. Para esto existen razones de cumplimiento de Reserva de Liquidez y Suficiencia Patrimonial. Adicionalmente, estos emisores emiten los títulos más negociados en el mercado.

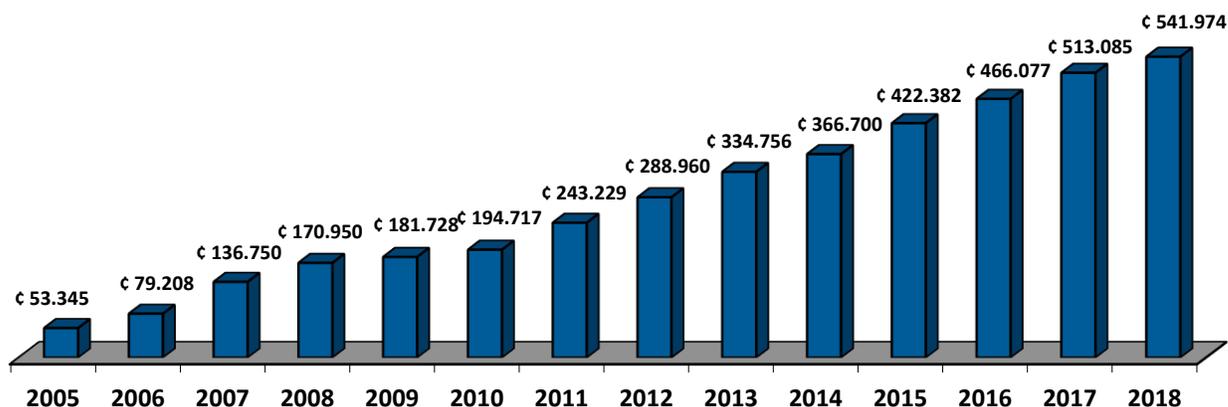
Un 2% del portafolio se concentra en Bancos Comerciales del Estado costarricense y un 6% en emisores con otro tipo de garantía del Estado. Un 5% de las inversiones se realizan en otros emisores privados.

Al cierre del año, el portafolio representa un 26% del total del activo de la cooperativa, lo que indica una posición bastante líquida.

Cartera de Crédito

La cartera de crédito pasó de ₡513.085 millones en 2017 a ₡541.974 millones en 2018, lo que representó un crecimiento del 5,63%. La cartera total está compuesta en un 74,66% en Consumo, 20,51% en Vivienda, 2,61% en Pymes y 2,22% en Tarjetas de crédito.

Gráfico 4
Cartera Crédito Total
Millones de colones



Fuente: Base de datos COOPENAE, dic 2018

Crecimiento de Cartera de Crédito del Sistema Financiero

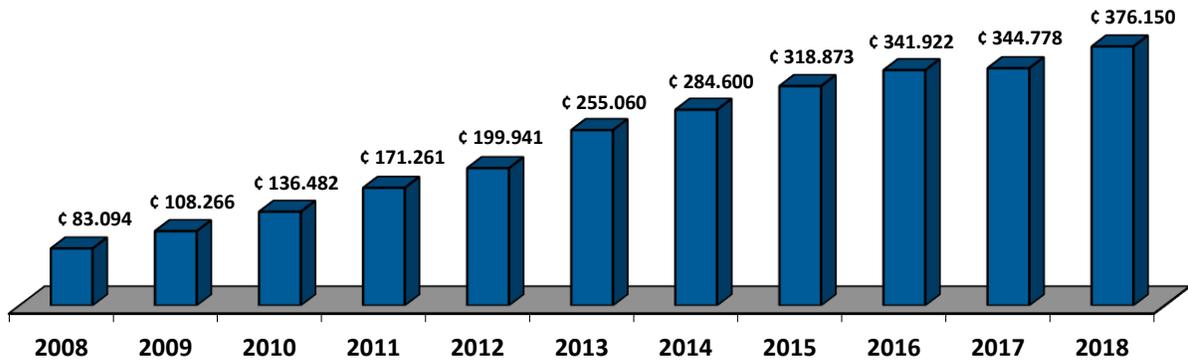
La cartera de crédito del Sistema Financiero Nacional mostró un crecimiento del 5,69%, siendo influenciado principalmente por el crecimiento mostrado por la cartera de crédito de los Bancos Privados (11,01%), Financieras (6,02%) y Cooperativas (6,73%).

Obligaciones con el público

Nuestras Obligaciones 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.

Los Certificados de Depósito a Plazo Fijo, pasaron de 344.778 millones en 2017 a 376.150 millones en 2018, lo que representa un crecimiento del 9,10%.

Gráfico 5
Cartera de Certificados de Depósito a Plazo Fijo
Millones de colones

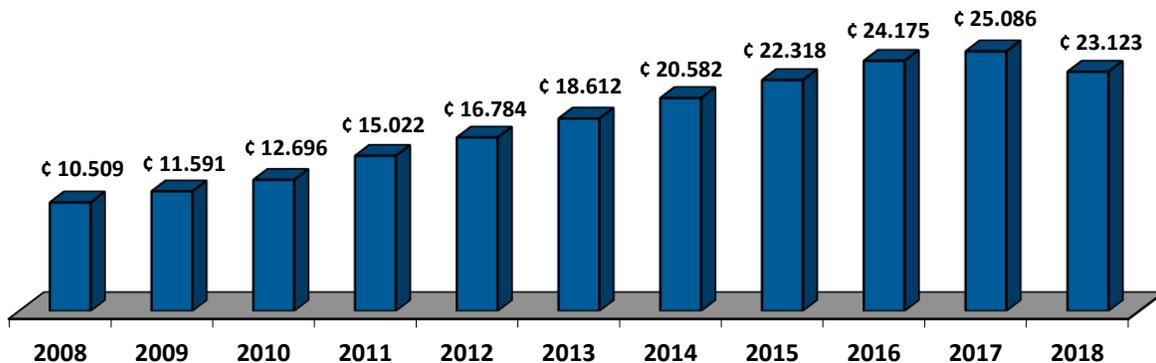


Fuente: Base de datos COOPENAE RL, dic 2018

Ahorro FIC

El ahorro Fic disminuyó de ¢25.086 millones en 2017, a ¢23.123 millones en 2018, lo cual representa un decrecimiento del -7,83%.

Gráfico 6
Ahorro FIC
Millones de colones



Fuente: Base de datos COOPENAE, dic 2018

Obligaciones financieras

Las obligaciones financieras se incrementaron de ¢169.963 millones en 2017 a ¢195.249 millones en 2018, lo cual representa un crecimiento del 14,88%.

Durante 2018 se contrataron recursos con Banco Davivienda, Scotiabank, Banco Hipotecario de la Vivienda (BANVHI), Banco de Costa Rica, Blueorchard, Symbiotics, Banco Internacional de Costa Rica (BICSA), IFC y Deutsche Investitions (DEG).

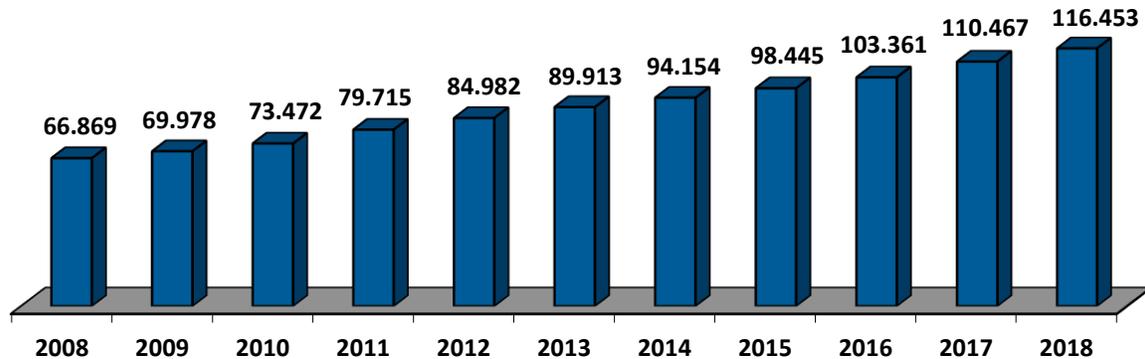
Base Asociativa

La cantidad de socios de Coopenaec pasó de 110.467 en dic-2017 a 116.453 en dic-2018, con un crecimiento neto de 5.986 asociados, significando que en promedio se afiliaron 499 socios netos por mes.

GRÁFICO 7

Total de asociados

Cifras expresan absolutos

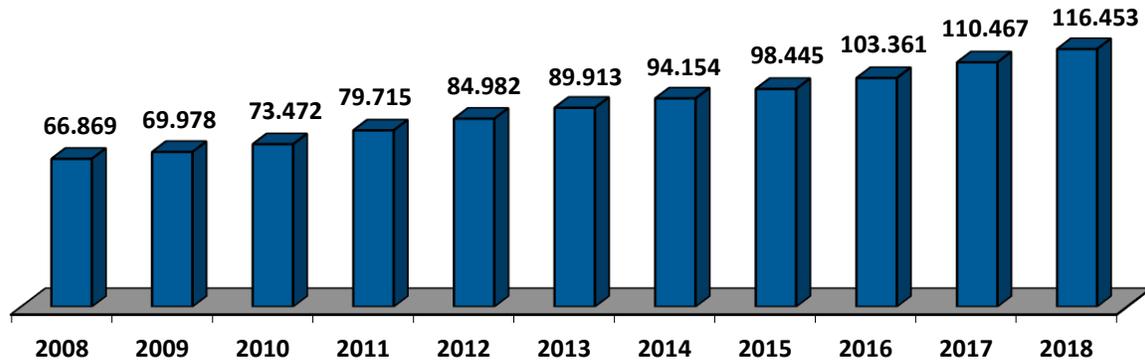


Fuente: Base de datos COOPENAE RL, dic 2018

Patrimonio

Nuestro patrimonio pasó de ¢118.041 millones en diciembre de 2017 a ¢124.510 millones en diciembre de 2018. Este crecimiento neto de ¢6.470 millones resultó principalmente de la capitalización mensual por parte de nuestros asociados, así como del fortalecimiento de las reservas legales y estatutarias de la cooperativa.

Gráfico 8
Patrimonio Contable
Millones de colones

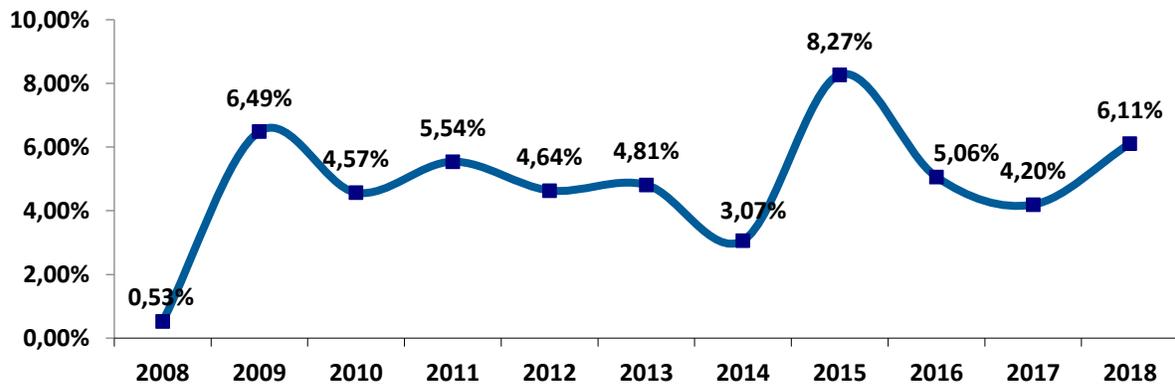


Fuente: Base de datos COOPENAE R.L.

Excedentes

Coopenae generó excedentes por ¢10.260 millones. De acuerdo con el cálculo que realiza la SUGEF para determinar la rentabilidad de las instituciones, dicha suma representa una Rentabilidad sobre Patrimonio del 8,26%. Considerando que para el año 2018 la inflación fue del 2,03%, nuestra rentabilidad real fue del 6,11%.

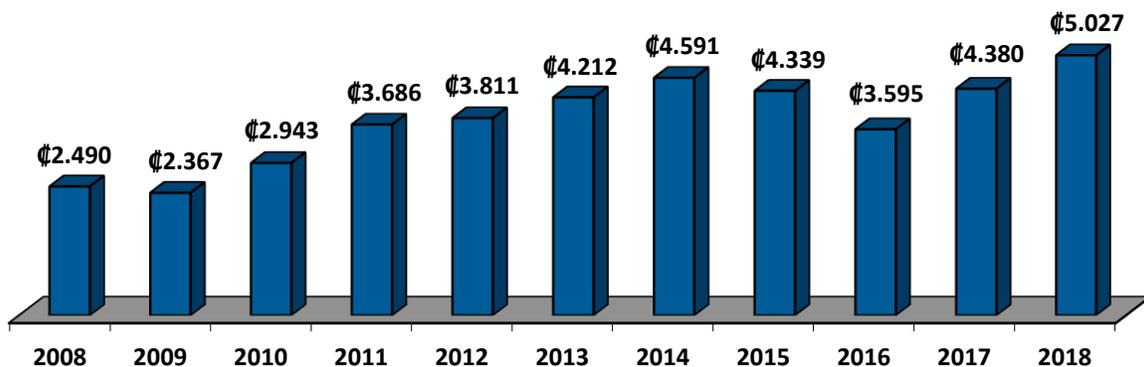
Gráfico 9
Rentabilidad Real sobre el Patrimonio
Cifras expresan porcentaje



Fuente: Base de datos COOPENAE .

Luego de las participaciones sobre la utilidad, las reservas legales y estatutarias, el excedente neto fue de ₡5.027 millones, el mayor Excedente a distribuir en la historia de la Cooperativa.

Gráfico 10
Excedentes Netos
Millones de colones



Fuente: Base de datos COOPENAE

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:

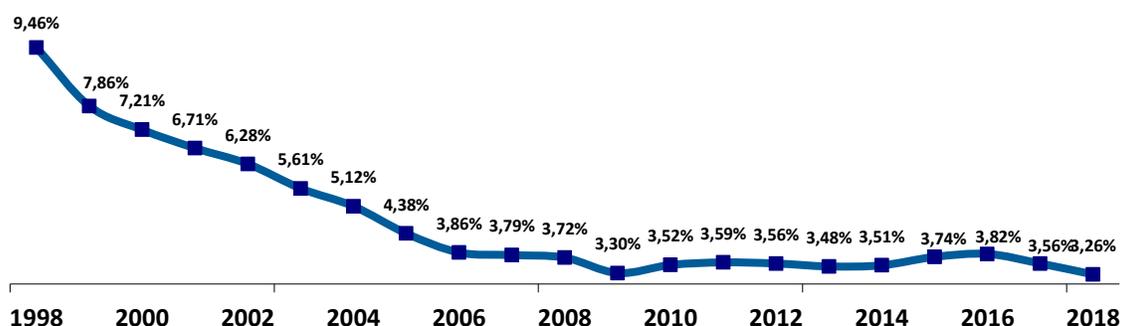
- El gasto administrativo de la empresa: gasto del personal, en servicios externos, movilidad y comunicación, infraestructura y otros de carácter general.
- El activo productivo de intermediación: conformado por la cartera de crédito y las inversiones de la cooperativa en el mercado bursátil costarricense.

En términos financieros, lo deseable es que haya menor Gasto de Administración y mayores niveles de Activos Productivos, al ser estos últimos los principales generadores del ingreso en la actividad de intermediación financiera.

Cuando el gasto que destina una organización para su administración equivale a un 5% o menos de su activo productivo de intermediación, Se interpreta que la entidad financiera es eficiente.

Coopenae, a diciembre del 2018, ubica este indicador en 3,26%, muestra del trabajo que se ha realizado a nivel del Gasto de Administración. Nuestro compromiso será mantener el indicador por debajo del estándar arriba indicado.

Gráfico 11
Gasto Administrativo a Activo Productivo
De diciembre 1998 a diciembre 2018



Fuente: Base de datos COOPENAE

Para efectos comparativos el valor de este indicador para el Sistema Financiero Nacional a diciembre del 2018 es de un 3,53%; si el gasto administrativo de Coopenae hubiese alcanzado ese valor, eso habría representado un incremento en el gasto por la suma de ¢1.937 millones.

Activos por empleado

Los activos por empleado es otro indicador de eficiencia y se refiere a la cantidad de activos que maneja un empleado. Coopenae registra a diciembre 2018 ¢1.239 millones por colaborador, cerrando el 2018 con un total de 640 funcionarios, 14 funcionarios menos que en el año 2017.

Calificación SUGEF

De acuerdo con la normativa que emite la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), para medir el riesgo cuantitativo de cualquier institución financiera supervisada se utiliza el modelo denominado CAMELS, que evalúa los siguientes rubros:

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

A diciembre de 2018 Coopenae obtuvo una calificación en cuanto al riesgo cuantitativo, equivalente a 1.10. 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 comprometa la estabilidad de la empresa.

Tabla 7

Calificación de Riesgo

Datos expresan porcentaje e índices

	dic-18	dic-17
Suficiencia patrimonial	18,18%	18,83%
Capital		
Compromiso patrimonial	-2,80%	-1,36%
Activos		
Morosidad mayor a 90 días / Cartera directa	1,05%	0,99%
Pérdida esperada en cartera / Cartera total	3,01%	2,44%
Manejo		
Activo productivo de intermediación / Pasivo con costo	1,20 v	1,20 v
Gastos de administración / Utilidad operacional bruta	51,31%	58,77%
Evaluación de rendimientos		
Utilidad o pérdida acumulada trimestral	1,79%	1,45%
Liquidez		
Calce de plazos a un mes ajustado por volatilidad	3,79 v	3,11 v
Calce de plazos a tres meses por volatilidad	1,76 v	1,58 v
Sensibilidad a riesgos de mercado		
Riesgo por tasas de interés moneda local	0,14%	0,46%
Riesgo por tasas de interés moneda extranjera	2,30%	0,43%
Riesgo cambiario	0,03%	0,00%

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 RL

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 del 2011, Coopenae obtuvo una calificación de 1.15 en la evaluación cualitativa, lo cual refleja su sana administración.

Ambas calificaciones se ponderan para obtener una calificación global. A diciembre de 2018, la calificación global de Coopenae RL, fue de 1.10, que, de acuerdo al modelo de calificación aplicado por la Sugef, refleja un nivel de operación riesgo normal.

Ubicación en el Sector Financiero

Durante el año 2018 Coopenae R.L. mantuvo su posición de liderazgo dentro del sector de cooperativas de ahorro y crédito supervisadas por SUGEF, según el tamaño de los activos, cartera de crédito, captaciones, patrimonio y excedentes.

Tabla 8
Ranking Sector Cooperativo
Millones de colones

Entidad	Activo		Crédito		Inversiones		Oblig. Público		Oblig. Entidades		Patrimonio		Excedente	
	Monto	#	Monto	#	Monto	#	Monto	#	Monto	#	Monto	#	Monto	#
Coopenae	793,212	1	541,974	1	206,609	1	432,594	1	193,547	1	124,510	1	10,260	1
Coopeservidores	679,574	2	470,250	2	187,103	2	386,640	3	161,632	2	102,139	3	5,137	3
Coopeande 1	578,498	3	424,255	3	159,900	3	393,104	2	44,233	5	105,513	2	7,060	2
Coopealianza	470,547	4	341,681	4	120,467	4	336,521	4	42,123	6	74,211	4	5,010	4
Coocique	230,241	5	172,827	5	51,419	5	132,765	5	59,459	4	27,376	6	1,485	7
Coopecaja	184,342	6	155,622	6	16,816	6	40,774	7	95,236	3	41,514	5	3,999	5
Coopemep	108,386	7	91,469	7	16,643	7	36,621	8	37,282	7	25,281	7	2,251	6
Coopebanpo	61,242	8	48,774	8	10,817	8	41,691	6	8,370	10	9,477	10	689	11
Coopefyl	38,031	9	28,994	9	4,611	16	13,583	13	13,753	9	9,789	9	956	9
Coopeaya	36,634	10	26,727	11	10,489	9	18,898	10	7,962	11	8,295	11	883	10
Coopeamistad	31,887	11	27,191	10	3,705	18	7,130	17	18,133	8	5,856	14	431	14
Coopemedicos	31,354	12	22,943	12	6,841	12	18,366	11	4,645	18	6,639	12	604	12
Coopejudicial	29,219	13	22,243	13	4,739	15	8,050	16	3,465	19	13,693	8	1,290	8
Coopegrecia	27,787	14	19,013	14	5,834	14	21,191	9	927	20	3,828	16	178	16
Credecoop	24,906	15	13,467	16	8,706	10	11,732	14	5,590	16	6,441	13	459	13
Coopavegra	22,941	16	15,638	15	5,925	13	17,279	12	-	24	4,834	15	369	15
Coopesn ramon	15,136	17	9,972	18	3,880	17	11,028	15	870	21	2,609	18	31	23
Coopesn marcos	15,030	18	6,061	23	7,692	11	6,660	18	5,925	14	2,009	21	156	17
Coopelecheros	14,958	19	12,587	17	1,428	23	5,507	20	7,199	12	1,926	22	76	19
Coopeco	12,052	20	8,717	20	2,064	19	2,910	22	6,155	13	2,813	17	(198)	24
Coopeuna	10,696	21	8,753	19	1,608	21	2,412	23	5,189	17	2,508	19	110	18
Coopecar	9,073	22	6,514	22	1,996	20	6,585	19	339	22	1,885	23	65	21
Coopeesparza	8,213	23	6,956	21	288	24	-	24	5,848	15	1,755	24	33	22
Servicoop	7,111	24	4,660	24	1,591	22	3,973	21	140	23	2,243	20	65	20
TOTALES	3,441,070		2,487,286		841,172		1,956,014		728,021		587,144		41,400	
Participación COOPENAE	23.05%		21.79%		24.56%		22.12%		26.59%		21.21%		24.78%	

Fuente: página web SUGEF

Resultado de colocación crediticia

La Gerencia de Crédito es responsable de promover la colocación de crédito de forma ágil y efectiva. Además, bajo su gestión tiene a su cargo implementar las mejores prácticas para mejorar los procesos de análisis, seguimiento y control de las operaciones, así como el ajuste en las políticas de crédito, de manera que nos permita lograr una colocación minimizando los riesgos de crédito.

Para lograr estas metas, afinamos e incrementamos la efectividad en las etapas del proceso de crédito, iniciando con disminución de tiempos en la solicitud de crédito, verificación de la información, análisis crediticio, visado, etc.

Avanzamos con la automatización de los procesos de gestión, lo que se traduce en una disminución de los costos y un aumento en la productividad, incrementando la eficiencia en un 30% en las diferentes etapas del proceso crediticio.

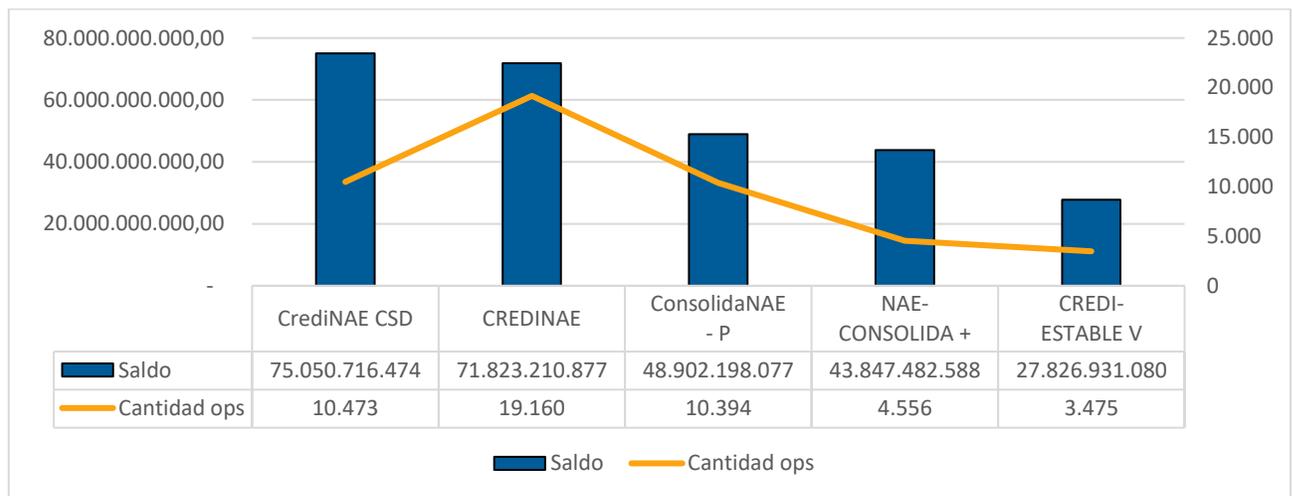
Adicionalmente se mantuvo un seguimiento sobre variables que afectan la cartera de crédito, con el fin de aplicar los ajustes requeridos en las condiciones de oferta y políticas.

Crédito personal

En relación con los productos crediticios, los principales logros de 2018 se alcanzaron, específicamente, a partir de una revisión detallada del análisis, políticas y procedimientos y tiempos de respuesta del proceso de crédito, para que la calidad de la cartera sea óptima según el apetito de riesgo deseado.

Se realizó un monitoreo y actualización constante de la oferta y políticas de crédito, considerando tanto las variaciones y afectaciones de mercado como los análisis internos.

Gráfico 12
Colocación de crédito
Millones de colones, a dic. 2018



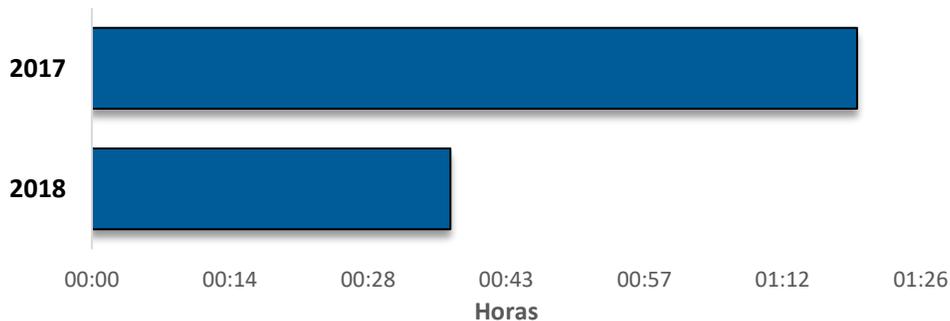
Fuente: Gerencia de Crédito

Se destaca la disminución promedio del **42%** en los tiempos de respuesta de las mesas de visado, esto se obtuvo por medio de:

- Aplicar mejoras en las herramientas de análisis crediticio, lo que vino a generar eficiencia en los procesos de visado.
- Ajustes en las confirmaciones de las constancias de salarios.
- Negociando y disminuyendo tiempos de respuesta con proveedores.
- Mejorando los sistemas de información y seguimiento diario de indicadores de productividad de mesas de visado
- Eficiencia en la supervisión logrando aportes importantes en efectividad.

La suma de las medidas citadas da como resultado una mejora en los procesos para el otorgamiento de crédito y por ende un efecto positivo en el servicio al cliente.

Gráfico 13
Tiempo de respuesta a solicitudes de crédito
Tiempo expresado en horas



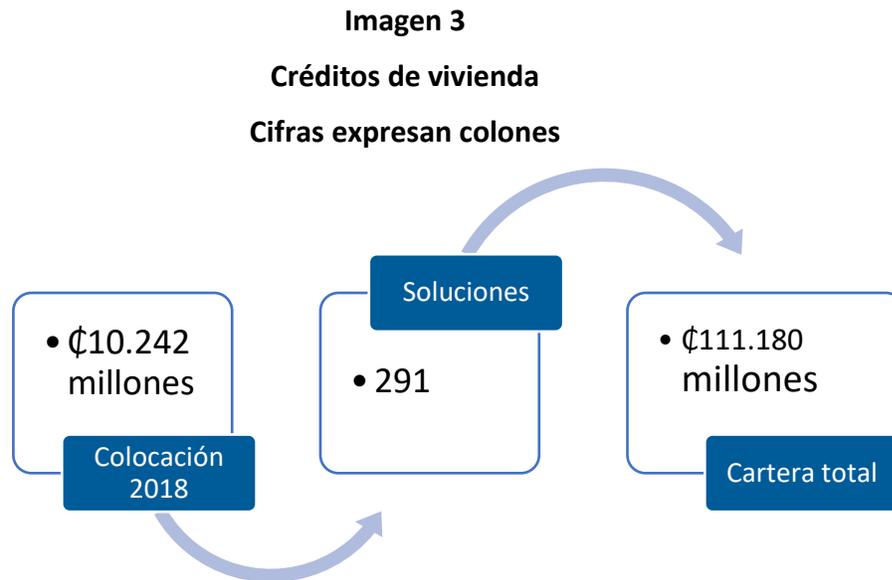
Fuente: Gerencia de crédito

Por otro, se mantuvo un constante estudio de variables que podrían incidir en deterioros de cartera, como parte de esto se realizó un estudio macroeconómico y sociodemográfico, de los principales factores relacionados con la cartera de crédito, con el fin de determinar mejoras en políticas de crédito y verificar que las mismas estuvieran ajustadas a la realidad del entorno.

Uno de los principales enfoques fue adaptar Productos de Crédito a plataformas digitales, ejemplo de ellos es la perfilación de un Crédito Digital, que nos permita continuar con el deleite a nuestros y nuevos asociados.

Crédito hipotecario

Los productos orientados a la compra de vivienda, de lote, construcción y reparación son otra de las líneas de créditos ofrecidas a nuestros asociados. Para el 2018 se logró un incremento del 11,5% en el saldo colocado, en comparación con el 2017.



Fuente: Gerencia de crédito

Por parte de Vivienda Social, para el 2018 se presentó un importante incremento en el presupuesto asignado por BANHVI, pasando de ₡3.986 millones en el 2017 a ₡9.317 millones en el 2018, la anterior permitió que se colaborara con los sueños de tener casa propia de más cantidad de familias, se entregaron 679 bonos en este último año (454 en 2017).

Tabla 9
Colocación de fondos Vivienda Social
Millones de colones

Año	Total asignado	Ejecución con reajustes
2017	3.874	3.986
2018	9.485	9.317

Fuente: Gerencia de crédito

Coopenae dispone también de Programas Especiales del Bono de Vivienda, tales como los Proyectos de Reserva Indígena, con el fin de atender las necesidades de vivienda de sectores de la población específicos.

Imagen 4
Programa de Bonos
Proyectos de Reserva Indígena

 <p>Ordinario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Discapacidad • Adulto Mayor • Reserva Indígena • RAMT (Reparación, Ampliación, Mejoras, Terminación) 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos habitacionales • Compra de lote y construcción (Individuales) • Proyecto Reserva Indígena 
--	--

Fuente: Gerencia de crédito

Seguimiento y control

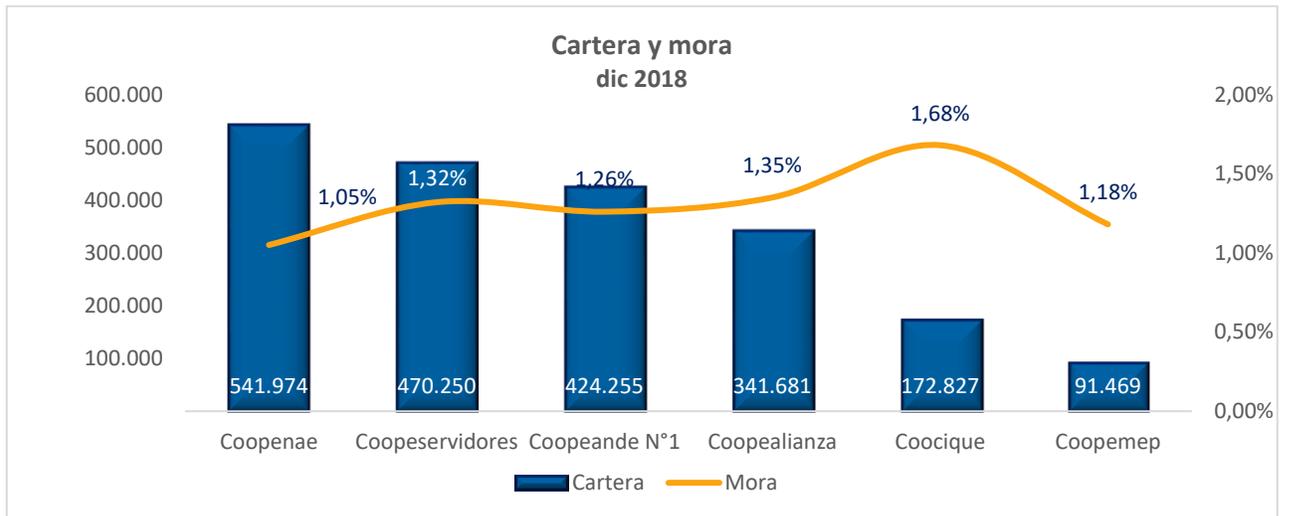
En materia de Seguimiento y Control, el área se enmarcó en el monitoreo constante de la cartera de crédito, con todas sus variantes, y en la identificación de puntos de mejora, tanto a nivel de políticas, como de procesos y oferta crediticia.

En 2018, las acciones estuvieron centradas en: monitoreo de la cartera, mejora en la eficiencia operativa, y en un mayor uso de Inteligencia de la información, por medio de aplicación de técnicas de minería de datos y modelos predictivos y de clustering. Se detallan algunos de los estudios realizados:

- Endeudamiento global por sector
- Cancelaciones: motivos, perfiles y principales entidades
- Impacto por tipo de garantías
- Propensión a morosidad temprana

- Perfiles de deudor y relaciones con comportamientos de pago
- Comportamiento de productos y seguimiento de tasas de interés
- Probabilidades de pago

Gráfico 14
Cartera de crédito vrs. morosidad
Millones de colones



Fuente: Base de datos de Coopenae

Cobranza y Recuperación

Durante 2018 se experimentó una desaceleración del entorno económico del país, lo cual produjo un cambio en el comportamiento de pago de los deudores. Producto de esta dinámica, fue necesario implementar diversas estrategias que nos permitieron mantener indicadores de calidad de cartera dentro de los márgenes establecidos.

Algunas de las acciones efectuadas por la Gerencia de Cobranza para mitigar la morosidad son:

- Iniciamos con la automatización de los procesos de gestión, lo que nos permite disminuir los costos y aumentar la productividad, incorporando herramientas digitales en los procesos de gestión, incrementando la eficiencia en un 15% en las diferentes etapas. Como resultado el indicador de Mora>90 se mantuvo en un promedio mensual de 1,05%, cifra inferior al deterioro que se dio en el resto del Sistema Financiero Nacional.

- Utilizando las herramientas y tecnologías disponibles desarrollamos modelos de analítica de datos, los cuales facilitan la toma de decisiones, seguimiento y control. Además, con la implementación de la App BIXPE, contactamos **32.216** asociados, lo que nos generó más de **6 mil** gestiones a domicilio, aprovechando a su vez la invaluable oportunidad de brindar soluciones y asesorías integrales para la mejora de su condición financiera y calidad de vida. Como resultado de estos cambios se obtuvo una recuperación del 75% promedio mensual.
- Desarrollo de modelos de analítica de datos, para su interpretación, control, seguimiento y toma de decisiones: Perfil, Probabilidad de Fallo - Prioridad de Gestión.
- Alcanzamos un promedio de recuperación de cartera mensual del 97,72%, cifra que reflejó un indicador de mora del 1,05%, el cual se posicionó dentro de los más bajos del sector.
- Mantenemos el compromiso y disposición al cambio, fortaleciendo la cultura de la alta ejecución, así como la sinergia entre áreas relacionadas con procesos de alta criticidad para el deleite al asociado.

8. Transparencia

Gestión de Riesgo

Coopenae ha demostrado durante sus más de 50 años de trayectoria, una combinación de prudencia junto con el conocimiento de su negocio, soportado en el uso de técnicas que le han permitido llegar a ser lo que hoy es, con el fin de crear valor para los asociados, por eso define su apetito al riesgo estableciendo los límites, tolerancias y capacidad de riesgo, para alcanzar sus objetivos estratégicos, operativos y plan de negocio en general

El objetivo de la organización no es eliminar todos los riesgos, sino, asumir un nivel de riesgos inteligente que le permita generar rendimientos sin comprometer de forma excesiva su capital, pero generando beneficios de forma recurrente.

El Consejo de Administración es responsable de la aprobación y revisión de las políticas y procedimientos de la Administración Integral de Riesgos, al menos una vez al año, así como la ejecución y gestión del marco para garantizar que el perfil de riesgo efectivo este alineado con el plan estratégico organizacional, cuya gestión de riesgos será desarrollada e implementada en toda la organización a través del Departamento de Gestión de Riesgos. Esta área, además, llevará a cabo su seguimiento e informará periódicamente de su aplicación y evolución a los órganos de administración competentes, elevando a éstos las propuestas que considere adecuadas para su mejor desarrollo.

Estrategia para la Gestión de Riesgos

Para la gestión de riesgos se establecerán estrategias generales, con el objetivo de atender todos los riesgos de la Cooperativa, pero principalmente los más relevantes, las mismas estarán acordes al volumen y complejidad de los procesos que pretendan gestionar. Algunas de las estrategias orientadas a la gestión de riesgos son:

Los principios de operación en los que se basará la gestión de riesgos son: agilidad en la toma de decisiones, coordinación entre las áreas y comunicación.

La gestión de riesgos de Coopenae se realiza mediante el modelo de las tres líneas de defensa, que involucra a toda la organización en el proceso de Administración Integral de Riesgos, asignando el rol específico de cada participante.

- Asignación de las funciones y responsabilidades del Consejo de Administración, Alta Gerencia, Comités, Auditoría Interna, departamento de Gestión de Riesgos; que son algunos de los principales responsables en el proceso de gestión de riesgos.
- Definición de la declaración de apetito al riesgo, que contiene el perfil de riesgo de la Cooperativa, con los riesgos más relevantes que son medidos de forma cuantitativa y cualitativa, para determinar el nivel de riesgo global de Coopenae.
- Se establecieron políticas y procedimientos para la gestión de riesgos desde cada una de las líneas de defensa, para la administración integral de los riesgos, de acuerdo con, lo definido en la declaración de apetito al riesgo.
- Se elaboró un marco metodológico para cada uno de los riesgos más relevantes, con la explicación de los mecanismos (modelos, herramientas, etc.), utilizado para la gestión del riesgo.

Coopenae sigue un modelo de gestión y control de riesgos basado en tres líneas de defensa

- La primera línea de defensa será la responsable de la gestión diaria de los riesgos, enfocada en identificar, evaluar y reportar cada exposición, en consideración del apetito de riesgo aprobado, sus políticas, procedimientos y controles. Esta línea está asociada a las líneas de negocio o a las actividades sustantivas de la entidad.
- La segunda línea de defensa complementa a la primera, por medio del seguimiento y reporte a las instancias respectivas. Incluye el Departamento de Gestión de riesgos, el Departamento de Cumplimiento, y demás áreas de control como Seguridad Física, Seguridad de la Información y Seguridad Informática.
- La tercera línea es la Auditoría Interna, que, siendo independiente y efectiva, que proporciona al Consejo de Administración información sobre la calidad del proceso de gestión del riesgo, esto por medio de sus revisiones y vinculándolos con la cultura, la estrategia, los planes de negocio y las políticas de la entidad.

Riesgos Gestionados

Como indica el acuerdo SUGEF 02-10 “REGLAMENTO SOBRE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS”, la administración de riesgos, debe ser congruente con la naturaleza, la complejidad y el volumen de sus operaciones, así como con su perfil de riesgo, de ahí que gestiona los siguientes riesgos:

La actividad de riesgos se rige por los siguientes principios básicos, los cuales están alineados con la estrategia y el modelo de negocio, y tienen en cuenta las recomendaciones de los órganos supervisores, reguladores y las mejores prácticas del mercado, de ahí que se han definido los siguientes principios:

Administración de riesgos independiente respecto de las unidades de negocio

Coopenae cuenta con un Departamento de Gestión de Riesgos especializado para la supervisión y gestión de riesgos, evitando conflictos de interés y asegurando una adecuada separación de funciones y responsabilidades.

Visión global e integral

La administración de los riesgos se realiza dentro de una visión integral, considerando los efectos e implicaciones en la planeación estratégica de Coopenae. Es integral cuando considera la totalidad de los riesgos relevantes a los que está expuesta Coopenae.

Cumplimiento de las políticas y procedimientos de riesgo

Incluidas en la normativa interna de Coopenae, que incluye niveles de delegación, estrategias, límites de exposición, planes de contingencia, etc.

Cumplimiento de normativas

Compromiso por el estricto cumplimiento de normativas nacionales emitidas por SUGEF e internacionales, así como la aplicación de las mejores prácticas y estándares relacionados al riesgo.

Diversificación

Contar con una adecuada diversificación entre clientes, productos y segmentos, gestionando la concentración de riesgo crediticio, a través del establecimiento de políticas y límites de crédito.

Monitoreo Continuo

Mantener un control adecuado para cada riesgo y un continuo monitoreo de la cartera de crédito, inversiones, captaciones y riesgo operativo.

Cultura de administración de riesgos

Para Coopenae es fundamental contar con una cultura de gestión de riesgos que contribuya a dar el apoyo necesario a los planes de desarrollo, donde deben estar incluidos todos los funcionarios, comités, Consejo de Administración y empresas que conforman el grupo.

Agilidad en la toma de decisiones

La aplicación metódica y rutinaria de las herramientas, metodologías y balances estratégicos otorga una gran información sobre las principales exposiciones al riesgo de la Cooperativa; sin embargo, nunca se tendrá una información total de las exposiciones y de la senda esperada de las variables relevantes. Por ello, es necesario determinar las acciones con la anticipación adecuada al momento esperado de la materialización del riesgo.

Coordinación entre áreas

Es necesario que las gerencias coordinen sus operaciones y objetivos y es obligación de los encargados de cada una de dichas áreas conocer en profundidad la situación de liquidez de la entidad, el estado del riesgo de tasa de interés, la situación del margen financiero y el estado del riesgo crediticio de la entidad, con una periodicidad al menos mensual.

Comunicación

Un principio básico de la operación del Sistema de Administración y Gestión de Riesgos es que toda la organización, sin excepción, debe estar informada acerca de los lineamientos y políticas generales en cuanto a la Administración de riesgos.

Principales Políticas sobre la Gestión de Riesgos

Las políticas de riesgo se pueden definir como pautas o directrices que conducen las decisiones de las entidades con el objetivo de implementar la estrategia para el riesgo, dentro de las principales tenemos:

- Mantener un adecuado indicador de suficiencia patrimonial.
- La calificación global de riesgo cuantitativo de la empresa (con metodología de medición de la SUGEF), siempre deberá mantenerse en 1.00, con una tolerancia de 1.30, ubicándose siempre en riesgos normal.
- La rentabilidad sobre el patrimonio deberá estar siempre por encima del nivel de inflación y en todo momento mayor que cero.
- La administración y el Comité de Riesgos controlarán el Indicador de Riesgos Coopenae (IRC) mensualmente y trimestralmente lo presentarán al Consejo de Administración.
- Es responsabilidad de todos los funcionarios reportar los eventos de riesgo operativo.
- Revisar al menos una vez al año los límites, tolerancias y capacidad de riesgos definidos en el Indicador de Riesgo de Coopenae.

- Mantener los indicadores menores o igual a las tolerancias definidas para cada uno de los riesgos gestionados.
- Lograr una adecuada diversificación de los proveedores de fondeo que disminuya el riesgo.
- Implementación y pruebas de planes de contingencia de liquidez
- Mantener una reserva de liquidez adicional a la requerida.
- Gestión de matrices de riesgos para todos los procesos de la empresa por medio de un responsable

Acciones de mitigación y control de riesgos implementados

La metodología del Indicador de Riesgos de Coopenae, establece una autoevaluación que permite valorar la gestión y control de los riesgos, es decir, las acciones de mitigación y controles implementados, para reducir el riesgo inherente, cuando este supere su nivel de tolerancia se debe generar acciones.

En cuanto a las acciones realizadas durante el 2018 en Gestión Integral de Riesgos en Coopenae tenemos:

- Desarrollo de matrices de procesos críticos y sensibles, según BIA.
- Elaboración de matrices de procesos definidos en el mapa cero
- Gestión y seguimiento de Incidentes de Riesgo Operativo, enfocados en soluciones de causa-raíz.
- Matriz de riesgo de TIC (catálogo de riesgos).
- Escenarios de Riesgo para Tecnología de la Información.
- Investigación de las desviaciones de los límites del Indicador de Riesgo de Coopenae y comunicación de los mismos mediante informes que se presentaron a las instancias correspondientes, entre ellas: Comité de Riesgos-Consejo Administración, Gerencias de Área, dentro de los planes de acciones ejecutados hubo: mejoras en sistema, establecimiento de controles mediante los asistentes de operaciones de las sucursales, gestión de cobros casos específicos, visitas y charlas a sucursales y envió de sus casos con morosidad, reuniones con gerentes regionales.
- Realización de pruebas de estrés, en conjunto con otras áreas, de los impactos en aumentos de tipo de cambio y tasas con el fin de determinar la capacidad de pago de los deudores y conocer el impacto en los indicadores de calidad de la cartera de crédito, cuando se aumentan estas variables.
- Creación de indicadores para monitorear el riesgo de precio, riesgo de tasas de interés, con el fin de monitorear el riesgo a través de mediciones internas.

- Ajuste de indicador de alertas en legitimación de capitales.
- Implementación de la oficina de Proyectos

Cumplimiento normativo

Toda entidad regulada, como lo es Coopenae, debe atender una serie de normativas que son determinadas y fiscalizadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras, principalmente.

Una de las actividades más retadoras para las entidades financieras es velar por el cumplimiento de las normas de prevención de Legitimación de capitales. En el último periodo, la organización registró los siguientes logros:

- Tener un sistema de monitoreo y atención de transacciones inusuales que permite cumplir con la revisión de los movimientos financieros realizados fuera del perfil transaccional de los asociados.
- Implementar las reformas de la Ley de Estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, establecidas por el Estado y publicadas en mayo 2017 en la Norma 12-10, emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.
- Sin duda, otra de nuestras grandes metas fue lograr tener a todos los colaboradores, que tienen responsabilidad en la implementación del programa de prevención, informados y con capacidad para aplicar de forma transparente y correcta las disposiciones contenidas en la Ley de Estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

Siguiendo ese propósito se amplió las oportunidades de capacitación a poco más de 200 delegados.

- Facilitamos la ruta hacia la transformación digital, para que los asociados puedan completar procesos de actualización de datos sin tener que presentarse personalmente a las sucursales.

- De acuerdo al informe de Atestiguamiento emitido por KPMG, sobre la aplicación de los aspectos indicados en el Acuerdo SUGEF 12-10, periodo 2018, la Cooperativa cumple razonablemente, todos los aspectos importantes de dicha norma.
- Finalmente, se realiza una labor extraordinaria en el seguimiento de la Gestión de Procesos, a través de indicadores de gestión, que logran administrar la Posición de Riesgo de Legitimación de Capitales.

9. Estados financieros auditados

Cooperativa Nacional de Educadores, R.L. (COOPENAE)

Información Financiera Requerida por la Superintendencia
General de Entidades Financieras

Estados Financieros Separados

Al 31 de diciembre de 2018

(Con cifras correspondientes de 2017)

(Con el informe de los Auditores Independientes)



KPMG, S. A.
Edificio KPMG
San Rafael de Escazú
Costa Rica
+506 2201 4100

Informe de los Auditores Independientes

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

Opinión

Hemos auditado los estados financieros separados de Cooperativa Nacional de Educadores, R.L. (la Cooperativa), los cuales comprenden el balance general separado al 31 de diciembre de 2018, los estados de resultados integrales separados, de cambios en el patrimonio separado y de flujos de efectivo separado por el año terminado en esa fecha, y las notas, las cuales conforman las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En nuestra opinión, los estados financieros separados que se acompañan presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera sin consolidar de la Cooperativa al 31 de diciembre de 2018, y su desempeño financiero sin consolidar y sus flujos de efectivo sin consolidar por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las disposiciones de carácter contable emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), relacionadas con la información financiera.

Base para la opinión

Efectuamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen con mayor detalle en la sección de nuestro informe *Responsabilidades del Auditor en la Auditoría de los Estados Financieros*. Somos independientes de la Cooperativa, de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código IESBA), en conjunto con los requisitos éticos relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros en la República de Costa Rica, y hemos cumplido con las demás responsabilidades éticas de conformidad con estos requisitos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión.

Asunto de énfasis – Base de contabilidad

Llamamos la atención a la nota 1-b (i) a los estados financieros separados, en la cual se indica la base de contabilidad. Los estados financieros separados han sido preparados con el propósito de cumplir con las disposiciones de carácter contable emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). Por tanto, los estados financieros separados podrían no ser adecuados para otros fines. Nuestra opinión no ha sido modificada con respecto a este asunto.



-2-

Responsabilidades de la Administración y de los encargados del gobierno corporativo en relación con los estados financieros

La Administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros, de conformidad con las disposiciones de carácter contable emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), y del control interno que considere necesaria para la preparación de estados financieros que estén libres de errores significativos, debido ya sea a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de evaluar la capacidad de la Cooperativa para continuar como negocio en marcha, de revelar, cuando corresponda, asuntos relativos al negocio en marcha y de utilizar la base de contabilidad del negocio en marcha, a menos que la Administración tenga la intención de liquidar a la Cooperativa o cesar sus operaciones, o bien no exista una alternativa realista de proceder de una de estas formas.

Los encargados del gobierno corporativo son responsables de supervisar el proceso de presentación de la información financiera de la Cooperativa.

Responsabilidades del auditor en la auditoría de los estados financieros separados

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros en su conjunto están libres de errores significativos, debido ya sea a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. La seguridad razonable es un alto nivel de seguridad; sin embargo, no es una garantía de que una auditoría efectuada de conformidad con las NIA siempre detectará un error significativo cuando exista. Los errores pueden surgir por fraude o error y se consideran significativos si individualmente o en el agregado podrían llegar a influir en las decisiones económicas de los usuarios tomadas con base en estos estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIA, ejercemos nuestro juicio profesional y mantenemos el escepticismo profesional durante la auditoría, y además:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores significativos de los estados financieros, debido ya sea a fraude o error; diseñamos y efectuamos procedimientos de auditoría en respuesta a esos riesgos; y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error significativo que resulte del fraude es mayor que uno que resulte del error, ya que el fraude puede implicar confabulación, falsificación, omisiones intencionales, representaciones erróneas o la evasión del control interno.
- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante a la auditoría para diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Cooperativa.
- Evaluamos lo adecuado de las políticas de contabilidad utilizadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables y revelaciones relacionadas efectuadas por la Administración.



-3-

- Concluimos sobre lo apropiado del uso de la base de contabilidad del negocio en marcha por parte de la Administración y, con base en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe una incertidumbre material en relación con eventos o condiciones que podrían originar una duda significativa sobre la capacidad de la Cooperativa para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, debemos llamar la atención en nuestro informe de auditoría a las revelaciones relacionadas en los estados financieros separados o, si dichas revelaciones son inadecuadas, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida a la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los eventos o condiciones futuras podrían causar que la Cooperativa deje de continuar como negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluidas las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones subyacentes y los eventos en una forma que logre una presentación razonable.

Les informamos a los encargados del gobierno corporativo lo relativo, entre otros asuntos, al alcance y a la oportunidad planeados de la auditoría y a los hallazgos significativos de la auditoría, incluida cualquier deficiencia significativa en el control interno que identifiquemos durante nuestra auditoría.

25 de febrero de 2019

San José, Costa Rica
 Erick Castro Fatjó
 Miembro No.4594
 Póliza No. 0116 FIG 7
 Vence el 30/09/2019

KPMG



Timbre de ₡1000 de Ley No. 6663
 adherido y cancelado en el original



COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.
BALANCE GENERAL SEPARADO
Al 31 de diciembre de 2018
(Con cifras correspondientes de 2017)
 (En colones sin céntimos)

	Nota	2018	2017
ACTIVOS			
Disponibilidades	4	31.334.491.607	25.367.579.630
Efectivo		4.605.253.772	4.500.955.637
Banco Central		17.953.036.384	7.708.025.514
Entidades financieras del país		5.817.535.871	10.806.819.031
Entidades financieras del exterior		2.958.665.580	2.351.779.448
Inversiones en instrumentos financieros	5 y 26	205.686.465.900	169.617.080.707
Mantenidas para negociar		-	1.004.124.096
Disponibles para la venta		201.586.132.454	165.523.001.640
Instrumentos financieros derivados	17	396.530.397	476.973.774
Productos por cobrar		3.703.803.049	2.612.981.197
Cartera de créditos	6 y 26	525.616.024.375	501.568.364.705
Créditos vigentes		506.900.994.196	485.352.624.494
Créditos vencidos		31.377.472.382	23.559.579.681
Créditos en cobro judicial		3.695.050.381	4.172.611.227
Productos por cobrar		3.116.913.108	2.524.453.919
(Estimación por deterioro)		(19.474.405.692)	(14.040.904.616)
Cuentas y comisiones por cobrar	7	2.383.940.390	2.157.076.391
Comisiones por cobrar		29.460.960	52.756.031
Otras cuentas por cobrar		2.354.479.430	2.638.204.909
(Estimación por deterioro)		-	(533.884.549)
Bienes realizables	8	992.026.738	954.216.993
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		3.196.289.088	2.709.613.766
(Estimación por deterioro)		(2.204.262.350)	(1.755.396.773)
Participación en el capital de otras empresas (neto)	3	5.087.494.502	3.289.610.388
Inmuebles, vehículos, mobiliario y equipo (neto)	9	7.964.843.616	8.567.599.126
Otros activos	10	14.148.546.182	13.540.055.400
Cargos diferidos		3.296.981.296	3.011.469.832
Activos intangibles (neto)		4.020.386.743	2.141.289.865
Otros activos		6.831.178.143	8.387.295.703
TOTAL DE ACTIVOS		793.213.833.310	725.061.583.340

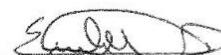
(Continúa)

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.
BALANCE GENERAL SEPARADO
Al 31 de diciembre de 2018
(Con cifras correspondientes de 2017)
 (En colones sin céntimos)

	Nota	2018	2017
<u>PASIVOS Y PATRIMONIO</u>			
<u>PASIVOS</u>			
Obligaciones con el público	11	442.794.897.949	411.331.054.898
A la vista		31.758.600.601	31.787.817.671
A plazo		400.835.269.361	371.535.816.385
Cargos financieros por pagar		10.201.027.987	8.007.420.842
Obligaciones con entidades	12	195.249.233.268	169.963.290.366
A plazo		171.280.501.417	145.712.411.119
Otras obligaciones con entidades		22.266.775.413	22.756.445.376
Cargos financieros por pagar		1.701.956.438	1.494.433.871
Cuentas por pagar y provisiones	13	20.153.448.799	18.015.775.853
Provisiones		2.640.581.366	1.599.165.798
Otras cuentas por pagar diversas		17.512.867.433	16.416.610.055
Otros pasivos	14	10.505.772.768	7.710.812.292
Ingresos diferidos		6.658.993.349	5.486.923.728
Estimación por deterioro de créditos contingentes		1.821.887	3.512.914
Otros pasivos		3.844.957.532	2.220.375.650
TOTAL DE PASIVOS		668.703.352.784	607.020.933.409
<u>PATRIMONIO</u>			
Capital social		87.190.534.505	85.130.557.334
Capital pagado	15.a	87.190.534.505	85.130.557.334
Ajustes al patrimonio		(1.569.657.917)	(944.035.822)
Superávit por revaluación de inmuebles	15.b	2.175.264.268	2.221.136.143
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta		(2.734.532.580)	(2.451.145.737)
Ajuste por valoración de instrumentos derivados		(1.010.389.605)	(714.026.228)
Reservas patrimoniales	15.c	33.816.322.725	29.473.877.135
Resultados acumulados		5.073.281.213	4.380.251.284
TOTAL DEL PATRIMONIO		124.510.480.526	118.040.649.931
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		793.213.833.310	725.061.583.340
Cuentas contingentes deudoras	17	21.773.956.519	22.433.999.630
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras	17	1.104.401.212.797	1.065.549.130.440
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras	17	790.923.926	551.588.832


 Jose Eduardo Alvarado C.
 Gerente General


 Yerlen Molina S.
 Contadora General


 Evelyn Morales V.
 Auditora General

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

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL SEPARADO

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2018

(Con cifras correspondientes de 2017)

(En colones sin céntimos)

	Nota	2018	2017
Ingresos financieros			
Por disponibilidades		68.338.390	2.427.621
Por inversiones en instrumentos financieros	18	12.782.787.575	9.222.992.882
Por cartera de créditos	19	84.571.739.646	74.699.145.446
Por ganancia de instrumentos financieros disponibles para la venta		227.015.962	342.548.873
Por otros ingresos financieros	21	1.937.294.862	1.977.788.994
Total de ingresos financieros		99.587.176.435	86.244.903.816
Gastos financieros			
Por obligaciones con el público	22-a	36.377.721.656	32.864.748.944
Por obligaciones con entidades financieras	22-b	18.298.536.064	13.401.083.288
Por obligaciones subordinadas		-	3.470.035
Por pérdidas por diferencias de cambio, netas	20	254.953.992	160.913.766
Por pérdidas por instrumentos financieros disponibles para la venta		34.628.565	88.944.656
Por otros gastos financieros		1.079.769.982	817.409.818
Total de gastos financieros		56.045.610.259	47.336.570.507
Por estimación de deterioro de activos		13.101.286.185	9.247.016.110
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones		1.584.617.566	1.248.468.173
RESULTADO FINANCIERO BRUTO		32.024.897.557	30.909.785.372
Otros ingresos de operación			
Por comisiones por servicios		4.153.684.419	3.353.841.578
Por bienes realizables		207.407.618	539.265.525
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas	3	1.016.542.675	284.891.689
Por cambio y arbitraje de divisas		678.073.903	341.656.856
Por otros ingresos operativos	23	357.223.503	262.610.354
Total de otros ingresos de operación		6.412.932.118	4.782.266.002
Otros gastos de operación			
Por comisiones por servicios		786.618.825	793.004.103
Por bienes realizables		941.375.009	808.404.917
Por pérdida por participaciones en el capital en otras empresas	3	114.806.395	17.687.815
Por provisiones		587.286.419	848.614.396
Por cambio y arbitraje de divisas		254.197.667	204.461.128
Por otros gastos operativos		1.547.541.324	1.018.198.496
Total otros gastos de operación		4.231.825.639	3.690.370.855
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		34.206.004.036	32.001.680.519
Gastos administrativos			
Por gastos de personal	24	12.500.997.280	12.321.973.960
Por otros gastos de administración	25	10.961.531.303	11.185.909.225
Total gastos administrativos		23.462.528.583	23.507.883.185
RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD		10.743.475.453	8.493.797.334
Participaciones sobre la utilidad	16	483.456.395	382.220.880
RESULTADO DEL AÑO		10.260.019.058	8.111.576.454
OTROS RESULTADOS INTEGRALES			
Ajuste por valuación inversiones disponibles para la venta		(283.386.843)	(2.359.338.759)
Ajuste por valoración de instrumentos derivados		(296.363.377)	(130.609.478)
OTROS RESULTADOS INTEGRALES DEL AÑO		(579.750.220)	(2.489.948.237)
RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL AÑO		9.680.268.838	5.621.628.217


 Jose Eduardo Aylarado C.
 Gerente General

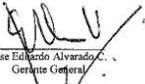

 Yerlen Molina S.
 Contadora General


 Evelyn Morales V.
 Auditora General

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

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.
ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO SEPARADO
 Por el año terminado el 31 de diciembre de 2018
 (Con cifras correspondientes de 2017)
 (En colones sin céntimos)

	Ajustes al patrimonio					Resultados acumulados	Total del 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		
Saldo al 31 de diciembre de 2016	82.154.077.509	2.221.136.143	(583.416.750)	(91.806.978)	26.434.585.213	3.594.784.571	113.729.359.708
<i>Transacciones con asociados registradas directamente en el patrimonio</i>							
Distribución de excedentes año 2016	-	-	-	-	-	(3.594.784.571)	(3.594.784.571)
Aportes de capital recibidos durante el año	11.576.727.988	-	-	-	-	-	11.576.727.988
Liquidaciones durante el año	(8.600.248.163)	-	-	-	-	-	(8.600.248.163)
Reservas legales	-	-	-	-	3.731.325.168	(3.731.325.168)	-
Uso de reservas	-	-	-	-	(692.033.246)	-	(692.033.246)
Total transacciones con asociados	2.976.479.825	-	-	-	3.039.291.922	(7.326.109.739)	(1.310.337.992)
<i>Resultado integral del año</i>							
Resultado del año	-	-	-	-	-	8.111.576.452	8.111.576.452
Pérdida no realizada por valuación de inversiones disponibles para la venta	-	-	-	(2.105.734.542)	-	-	(2.105.734.542)
Ganancia neta realizada por disposición de inversiones disponible para la venta	-	-	-	(253.604.217)	-	-	(253.604.217)
Ajuste por valuación de instrumentos derivados	-	-	(130.609.478)	-	-	-	(130.609.478)
Resultado integral total del año	-	-	(130.609.478)	(2.359.338.759)	-	8.111.576.452	5.621.628.215
Saldo al 31 de diciembre de 2017	85.130.557.334	2.221.136.143	(714.026.228)	(2.451.145.737)	29.473.877.135	4.380.251.284	118.040.649.931
<i>Transacciones con asociados registradas directamente en el patrimonio</i>							
Distribución de excedentes año 2017	-	-	-	-	-	(4.380.251.284)	(4.380.251.284)
Aportes de capital recibidos durante el año	15.728.842.778	-	-	-	-	-	15.728.842.778
Liquidaciones durante el año	(13.668.865.607)	-	-	-	-	-	(13.668.865.607)
Reservas legales	-	-	-	-	5.232.609.720	(5.232.609.720)	-
Uso de reservas	-	-	-	-	(890.164.130)	-	(890.164.130)
Total transacciones con asociados	2.059.977.171	-	-	-	4.342.445.590	(9.612.861.004)	(3.210.438.243)
<i>Resultado integral del año</i>							
Resultado del año	-	-	-	-	-	10.260.019.058	10.260.019.058
Pérdida no realizada por valuación de inversiones disponibles para la venta	-	-	-	(90.999.446)	-	-	(90.999.446)
Ganancia neta realizada por disposición de inversiones disponible para la venta	-	-	-	(192.387.397)	-	-	(192.387.397)
Ajuste por valuación de instrumentos derivados	-	-	(296.363.377)	-	-	-	(296.363.377)
Realización del superávit por revaluación de inmuebles	-	(45.871.875)	-	-	-	45.871.875	-
Resultado integral total del año	-	(45.871.875)	(296.363.377)	(283.386.843)	-	10.305.890.933	9.680.268.838
Saldo al 31 de diciembre de 2018	87.190.534.505	2.175.264.268	(1.010.389.605)	(2.734.532.580)	33.816.322.725	5.073.281.213	124.510.480.526


 Jose Eduardo Alvarado
 Gerente General

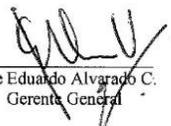

 Yerlen Molina S.
 Contadora General


 Evelyn Morales
 Auditora General

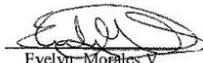
Las notas que se acompañan forman parte integral de los estados financieros separados.

COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES, R.L.
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO SEPARADO
 Por el año terminado el 31 de diciembre 2018
(Con cifras correspondientes de 2017)
 (En colones sin céntimos)

	2018	2017
Flujo de efectivo de las actividades de operación		
Resultado del año	10.260.019.058	8.111.576.452
Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos		
(Ganancia) pérdida por retiro de inmuebles, mobiliario y equipo	(26.727.559)	35.166.209
Pérdida por retiro de activo intangible	-	22.276.464
Pérdida por venta de bienes recibidos en dación de pago	16.069.075	3.152.313
Gasto por estimación por deterioro de la cartera de crédito	13.101.286.185	8.981.138.355
Disminución por estimación por deterioro de la cartera de crédito	(1.370.429.480)	(1.236.370.752)
Pérdida por retiros de mejoras a la propiedad arrendada	10.064.521	-
Ganancia por participaciones en el capital de otras empresas, neta	(901.736.280)	(267.203.874)
Gastos por provisiones	2.982.153.438	3.997.653.558
Depreciaciones y amortizaciones	1.974.824.978	2.222.693.697
Ingreso traslado de fondo mutual	-	(53.861.536)
Gasto por intereses	54.676.257.720	46.269.302.267
Gasto por estimación por bienes realizables, neto	590.892.013	151.040.070
Ingreso por intereses	(97.354.527.220)	(83.922.138.328)
Gasto por estimación por deterioro de cuentas y comisiones por cobrar	-	264.787.116
Disminución por estimación por deterioro de cuentas y comisiones por cobrar	(533.884.549)	-
Variación neta en los activos (aumento), o disminución		
Instrumentos financieros mantenidos para negociar	1.004.124.096	1.515.447.315
Cartera de créditos	(36.598.149.560)	(53.191.667.884)
Bienes realizables	601.515.216	1.002.955.316
Otros activos	1.486.634.419	(2.507.747.227)
Variación neta en los pasivos aumento, o (disminución)		
Obligaciones con el público a la vista y a plazo	29.270.235.906	2.517.876.034
Otras cuentas por pagar y provisiones	(844.480.493)	(1.007.520.991)
Otros pasivos	2.794.960.476	2.416.864.784
	(18.860.898.041)	(64.674.580.642)
Intereses cobrados	95.671.246.179	83.060.442.958
Intereses pagados	(52.275.128.007)	(46.247.616.524)
Flujos netos de efectivo provistos por (usados en) las actividades de operación	24.535.220.131	(27.861.754.208)
Flujos de efectivo de las actividades de inversión:		
Aumento en instrumentos financieros (excepto mantenidos para negociar)	(324.039.783.712)	(362.102.036.343)
Disminución en instrumentos financieros (excepto mantenidos para negociar)	287.477.346.054	364.411.722.285
Adquisición de inmuebles, mobiliario y equipo	(204.841.150)	(852.170.612)
Adquisición de mejoras a propiedad arrendada	-	(20.346.178)
Adquisición de activo intangible	(2.839.797.406)	(40.446.215)
Participaciones en efectivo en el capital de otras empresas	(896.147.835)	(26.677.740)
Venta de inmuebles, mobiliario y equipo	66.933.800	17.427.150
Flujos netos de efectivo (usados en) provistos por las actividades de inversión	(40.436.290.248)	1.387.472.347
Flujos de efectivo de las actividades de financiamiento:		
Nuevas obligaciones	69.722.959.893	50.139.707.700
Pagos de obligaciones	(44.644.539.558)	(16.941.434.169)
Aportes de capital social	15.728.842.779	11.576.727.988
Liquidaciones de asociados	(13.668.865.607)	(8.600.248.163)
Uso de reservas	(890.164.130)	(692.033.246)
Pago de excedentes a asociados	(4.380.251.284)	(3.594.784.571)
Flujos netos de efectivo provistos por las actividades de financiamiento	21.867.982.093	31.887.935.539
Aumento neto en efectivo	5.966.911.977	5.413.653.678
Efectivo al inicio del año	25.367.579.630	19.953.925.952
Efectivo al final del año	31.334.491.607	25.367.579.630


 Jose Eduardo Alvarado C.
 Gerente General


 Yeren Molina S.
 Contadora General


 Evelyn Morales V.
 Auditora General

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

Homenaje póstumo

“Porque un momento durará su furor; más en su voluntad está la vida: Por la noche durará el lloro, pero a la mañana vendrá la alegría”.

ACEVEDO JAEN MARIA JOSEFA	ALVAREZ MENDOZA ANA ISABEL
ABARCA MIRANDA FRANCISCO JOSE	AMADOR HERNANDEZ PEDRO
ABARCA SEQUEIRA GABRIEL GERARDO	ANDRADE CORDERO JUAN DE DIOS
ABARCA VASQUEZ CARLOS ALBERTO	ANGULO ANGULO WALDIMIRO
ACUÑA CARVAJAL MARIA EUGENIA	ANGULO VEGA MARIA DEL CARMEN
ACUÑA PORTILLA MANUEL ENRIQUE	ANGULO ZELEDON GLORIA MARIA
ADAIN JONES ALICE	ARAYA ARIAS OLGA ZEIDY
AGÜERO CAMACHO ZENEIDA	ARAYA BONILLA LETICIA
AGUILAR MORENO LEONEL	ARAYA MADRIGAL CARLOS ALBERTO
AGUIRRE JUAREZ AQUILINO	ARCE UMAÑA ARNOLDO
ALARCON FONSECA VICTORIA EUGENIA	ARGUEDAS LE FRANC CARLOS ANTONIO
ALEXANDER ELLIS NURIA DIANURA	ARGUEDAS TREJOS LUIS MARCIAL
ALFARO ABARCA ANA MARIA	ARIAS CASTILLO CARLOS MARIA
ALFARO ARCE MIGUEL ANGEL	ARIAS CORDOBA CARLOS LUIS
ALFARO MARTINEZ KATTIA JULIA	ARIAS MOLINA MARLENE
ALFARO MURILLO HILDA MARIA	ARIAS ON MARLYN YADVICIA
ALFARO RODRIGUEZ ORLANDO	ARIAS PORTILLA AGUSTIN GERARDO
ALFARO SANCHEZ SALVADOR	ARRIETA ELIZONDO LUZ ARGENTINA
ALVARADO MORA ALVARO	ARRIETA ZUÑIGA MARGARITA
ALVARADO SERRANO ALFREDO	ARROYO ARROYO OLGA MARTHA
ALVARADO SILVA MINOR GERARDO	ARROYO CISNEROS IVAN
ALVARADO TOVAR JORGE ALBERTO	ARTAVIA CESPEDES POEMA
ALVAREZ GALAGARZA MARIA	ATENCIO DIAZ AGUSTIN

AVILA FONSECA JOSE ELIECER
AZOFEIFA CAMACHO MARIO ALBERTO
BADILLA MATAMOROS JUAN BAUTISTA
BALMACEDA LOBO CARLOS ALBERTO
BALDODANO CHAVARRIA MIREYA
BALDODANO VALVERDE DIDIMA
BAÑEZ PAEZ EVELIO
BARRANTES ZAMORA HANNIA
BARRIENTOS ROJAS MARIA ISABEL
BASTOS ESPINOZA JUAN RAFAEL
BEJARANO BEJARANO ELIDIET
BENAVENTE BENAVENTE NELLY
BENDAÑA GARCIA DAVID ORLANDO
BERMUDEZ ALPIZAR OSCAR MARIO
BERNARD MORRIS CLYTON RAY
BLANCO BRENES MARIA INES
BOGANTES SANCHEZ MEDERICK
BOLAÑOS ALFARO VERA EMMA
BOLAÑOS ARIAS GERARDO
BOLAÑOS BARRANTES MARIA
BORGES HERNANDEZ CARLOS LUIS
BOUGLE ESCATTE RUPERTO
BRAYAN EASY ZEIDY
BRENES AGUILAR OCTAVIO
BRENES ALVAREZ FREYA ROSA
BRENES BRICEÑO AMERICA
BRENES SOLANO CARLOS ROBERTO
BRENES VEGA LEONARDA ADADELY
BRICEÑO ALVAREZ HERNAN
BRICEÑO GRANADOS GREISY
BRICEÑO MENDOZA MARIA ROSA
BRILLA RAMIREZ JUAN DAMIAN
BRYAN HAYNES FERNANDO ANTONIO
BUSTAMANTE CHAVES EDWIN
CAAMAÑO MONTANARI VILMA
CABEZAS GOMEZ JUANITA
CALDERON JIMENEZ MARLENE
CALVO JIMENEZ JOSE RAFAEL
CAMACHO PACHECO ENRIQUE ANTONIO
CAMACHO PEREIRA ALVARO
CAMBRONERO CONTRERAS ALICIA
CAMPBELL FREDERICK SCOTT
CAMPOS CAMACHO ANA CECILIA
CAMPOS CAMPOS ALBERTO ANTONIO
CAMPOS CARVAJAL EVANGELINA
MELITINA
CAMPOS CHAVES GLADYS
CAMPOS GONZALEZ ANA LUCIA
CAMPOS LEDEZMA RUTH MARIA
CANTILLO MURILLO SARA
CARDENAS VALLE OLGA
CARMONA BRICEÑO NORMA
CARPIO VARGAS VICTOR EDUARDO
CARRANZA ARAYA RAFAEL ANTONIO
CARRANZA CARRANZA AMPARO
CARRO BARRANTES HUMBERTO
CARVAJAL ROJAS JOSE FRANCISCO
CASADO PEREZ FRANCISCO JAVIER
CASCANTE AGUILAR MARIA CECILIA
RAFAELA
CASCANTE CASCANTE OLDEMAR
CASCANTE GUTIERREZ ANA VICTORIA

CASCANTE JARQUIN ISIDRO
 CASTAÑEDA CASTAÑEDA ARTURO
 CASTILLO ARAYA OLIVIER GERARDO
 CASTILLO CASTRO FLOR EMILIA
 CASTILLO GONZALEZ MANRIQUE
 CASTILLO HERNANDEZ SERGIO
 CASTILLO RAMIREZ ODINEY
 CASTILLO SOLORIZANO ROSA GERARDA
 CASTRILLO GARCIA VALENTINA
 CASTRO LEPIZ MARGARITA
 CASTRO MONGE ALCIDES
 CASTRO MORALES ENRIQUE ANTONIO
 CERDAS AGUIRRE PEDRO HERMOGENES
 CERDAS MONTOYA JOSE LEOPOLDO
 CERDAS ROJAS JULIETA
 CERDAS ROJAS JULIO ANTONIO
 CERDAS SOLIS ANDOL JESUS
 CERVANTES FALLAS RAFAEL ALEXIS
 CESPEDES ZAMORA MERCEDES
 CHACON ARAYA FILIGONIO
 CHACON CALDERON ALVARO
 CHACON CAMBRONERO JOSE
 CHACON LEON EDGAR
 CHACON MENDEZ MARLON
 CHACON MUÑOZ JULIETA
 CHACON ZUÑIGA ALFONSO
 CHARLES ROCETT HERMIT ROSCOE
 CHAVARRIA ACUÑA EDUARDO FRANCISCO
 CHAVARRIA BRICEÑO BLANCA NIEVES
 CHAVARRIA ESQUIVEL MAYRA MARIA
 CHAVARRIA ORDOÑEZ LEANDRA JOSSETTE
 CHAVARRIA PALOMINO JOSE RAMON
 CHAVARRIA VILLEGAS LUIS PAULINO
 CHAVES BONILLA MARIA EMILCE FRANCISCA
 CHAVES CUBERO ISABEL CARMEN
 CHAVES HERRERA MARIA ISABEL
 CHAVES JIMENEZ STEVE
 CHAVES MATA ESTRELLA
 CHAVES QUESADA FLORY TERESITA
 CHAVES SANDOVAL JOSE MARIO
 CHINCHILLA CASTRO RAFAEL ANGEL
 CHINCHILLA MORA HENRY
 COGHI GUEVARA IRMA
 CORDERO GARCIA JOSE
 CORDERO MENDEZ JEFFRY JOSE
 CORDERO RODRIGUEZ DINORAH
 CORDOBA ALFARO RAFAELA
 CORRALES VARGAS JOSE GERARDO
 CORTES VARGAS MANUEL ANGEL DE JESUS
 COTO BRENES ANA VICTORIA
 CRUICKSHANK SMITH ELENA MARLIN
 CRUZ GRANADOS MARIA EUGENIA
 CRUZ GUTIERREZ ROLANDO
 CRUZ SOLANO TERESA
 CRUZ ZUÑIGA AMALIA AMPARO
 CUBILLO FLORES MANUEL ENRIQUE
 CUEVA ALFARO VICTOR HUGO
 DAVILA JIMENEZ MARIA ANNETTE
 DELGADO URENA GUILLERMO

DIAZ VIALES LUISA
DOBLES MORAGA FLOR DE MARIA
DURAN CAMACHO NICOLAS
DURAN DURAN RITA
DURAN SOTO YORLENE MARIA
DURNIN ROBERT ARTHUR
ECHEVERRIA FERNANDEZ VERA
ELIZONDO PICADO CINTYA LIZETH
ESPINOZA CASCANTE ANABET
ESPINOZA MARIN FREDDY RODOLFO
ESPINOZA PEÑA LEONEL
ESQUIVEL MOLINA MANUEL
ESTRADA LEON RAFEL ANGEL DE JESUS
FALLAS BARRAGAN CECILIA
FALLAS CALDERON RIGOBERTO
FALLAS CASTRO AMALIA
FALLAS MORA OSCAR
FALLAS QUIROS MARCELA PATRICIA
FERNANDEZ AGUILAR ALVARO
FERNANDEZ GONZALEZ ISIDORA
FERNANDEZ MONGE ALVARO
FERNANDEZ PEREIRA JORGE
FERNANDEZ VEGA JOSE JOAQUIN
FONSECA BARAHONA MARIA VICTORIA
FONSECA CORTES EDWIN ROLANDO
FONSECA CORTEZ LORENZO(NO HAY
NADA PARA ENTREGAR)
FONSECA GOMEZ JORGE ARTURO
FONSECA SOLANO LIDIA DE LOS ANGELES
FOURNIER GARCIA EDUARDO MARIO
GARBANZO CAPELLA LEONARDO
GARCIA ALVAREZ OSCAR
GARITA SOLANO DORIANA
GIUSTI LOPEZ ODILI
GOMEZ GOMEZ JOSE FRANCISCO
GOMEZ HERNANDEZ SERGIO
GOMEZ NUÑEZ ELIZABETH
GOMEZ OBANDO HECTOR
GONZALEZ BARQUERO VICENT
GONZALEZ CAMPOS MARCOS
GONZALEZ DOBLES OLGA MARIA
GONZALEZ ESPINOZA ANA CELIA
GONZALEZ GONZALEZ VIVIAN
GONZALEZ MUÑOZ LUIS MARIANO
GONZALEZ MURILLO GONZALO
GONZALEZ QUESADA MARIO
GONZALEZ RODRIGUEZ MARIA ISABEL
GONZALEZ SAENZ VICTOR HUGO
GONZALEZ SALAZAR FRANCISCO
GRANADOS FERNANDEZ GUMERCINDO
GRANADOS MONTOYA FERNANDO
GUADAMUZ ARIAS JUAN
GUERRERO ACUÑA YOLANDA
GUERRERO OVIEDO RODRIGO
GUEVARA MARTINEZ RICARDO
GUTIERREZ COREA PAULA
GUTIERREZ FONSECA ISABEL
GUTIERREZ GONZALEZ EMILIA MARIA
GUTIERREZ GUIDO MARYIT
GUTIERREZ GUTIERREZ LUCY MARIA
GUTIERREZ ORTIZ ANA ROSIBEL
GUTIERREZ RODRIGUEZ MARIA TERESA

GUZMAN DELGADO GONZALO
GUZMAN QUIROS CINDY YORLENY
GUZMAN SAENZ JORGE EDUARDO
HERNANDEZ ALFARO DORA DEL CARMEN
HERNANDEZ CAMPOS ELGIN CRUZ
HERNANDEZ CASTRO DAISY ELENA
HERNANDEZ CHINCHILLA ALFONSO GERARDO
HERNANDEZ FERNANDEZ JOSE MARIO
HERNANDEZ MOREIRA JORGE MARIO
HERNANDEZ QUESADA MARIO ALBERTO
HERNANDEZ ZAMORA JUAN FRANCISCO
HERNANDEZ ZUÑIGA MELISSA DE LA TRINIDAD
HERRERA ALFARO RODRIGO
HERRERA GARCIA MIGUEL ANGEL
HIDALGO ARRIETA MARCOS VINICIO
HIDALGO DURAN PEDRO
HIDALGO MOREIRA JORGE ANTONIO
HIDALGO PORTILLA JORGE LUIS
JAUBERT CALVO OSCAR GERARDO
JIMENEZ ARIAS MILTON
JIMENEZ ARTAVIA XINIA
JIMENEZ CALVO MARIA TERESA
JIMENEZ CERDAS ANA IRIS
JIMENEZ DIAZ LIGIA MARIA
JIMENEZ GUERRERO JUAN GERARDO
JIMENEZ LARA MARIA DE LOS ANGELES
JIMENEZ MONGE LUIS DIEGO
JIMENEZ PADILLA FLOR DE MARIA
JIMENEZ PADILLA OLGA

JIMENEZ ROJAS RENE
JONES CHACON MANUEL FRANCISCO
JUAREZ GARCIA LUZMILDA
JUNES MIRANDA MARIA JESUS
KENTISH JARRETT SANDRA
LEIVA RODRIGUEZ RITA ELENA DEL CARMEN
LEMAITRE GONZALEZ ALVARO
LEON BARRIENTOS GABRIEL EDUARDO
LEON GONZALEZ ROSA MARIA
LOAICIGA AGUIRRES ELENA
LOAIZA FERNANDEZ MARIA ELENA
LOAIZA GARITA GILBERTO
LOBO ALPIZAR JESUS MARIA
LOBO MUÑOZ NELSON
LONEY CANICA DELSA AMALIA
LOPEZ ALVAREZ FLORENTINO
LOPEZ CERDAS CARLOS ALBERTO
LOPEZ FERNANDEZ GABRIELA
LOPEZ FLORES PEDRO ANTONIO
LOPEZ ORDOÑEZ JOSE EULOGIO ALFONSO
LOPEZ PICADO DAYANA SISNEY
LOPEZ RODRIGUEZ MARGARITA RAMONA
LOPEZ SANCHO ALVARO
LUNA MARTINEZ GERARDO RAFAEL
MADRIGAL OVARES HUMBERTO
MADRIGAL VARGAS CLOTILDE
MADRIZ ARIAS ANA RUTH
MADRIZ CASTRO ADALBERTO
MADRIZ FERNANDEZ LUIS GUILLERMO
MARCHENA JIMENEZ MAURO JOSE

MARIN ZAMORA RAUL FRANCISCO
MARTINEZ MENESES CARLOS MANUEL
MARTINEZ MONTIEL JOSE ADOLFO
MASIS GARITA VERA
MASIS VILLEGAS MARIA ISABEL
MATA TREJOS ISMAEL
MATAMOROS VILLALOBOS JOSE HERNAN
MATARRITA QUEDO SHIRLEY
MATARRITA valles JERONIMO EMILIANO DE JESUS
MAZARIEGOS CONTRERAS MARIA
MC KINLEY MEZA JAVIER ALEXIS
MEDINA DE ACUÑA DILA ZORAIDA
MEDINA MARCHENA HIPOLITO
MEDINA PORRAS ANTHONY
MEDRANO GOMEZ GENARA
MEJIAS GARCIA ANGELA
MENA VASQUEZ ALBERTO
MENDEZ CARMONA MARTA
MENDEZ GRANADOS MARIA ELENA
MIRANDA ALPIZAR CLARISA
MIRANDA RAMIREZ ALEXIS GERARDO
MITCHELL EDMOND JESSICA IVANNIA
MOLINA BALLESTERO LUIS ALEXIS
MOLINA GONZALEZ CARLOS MANUEL
MOLINA QUESADA JOSE LUIS
MONGE AGUILAR JORGE ARTURO
MONGE CHAVARRIA CARLOS GERARDO
MONGE JIMENEZ GUIDO
MONGE SOLANO ANTONIO MARTIN
MONTERO ALVARADO MARIA LEONOR
MONTERO ARROYO DENIS ANGEL
MONTOYA MONGE ILIANA MAYELA
MONTOYA SOLANO HILDA
MORA DELGADO JOSE ANTONIO
MORA DURAN SHIRLEY GABRIELA
MORA MARIN ARNULFO
MORA PALMA CARLOS ALBERTO
MORA RAMIREZ ALFREDO
MORA RODRIGUEZ ROSA MARIA
MORA RODRIGUEZ ROSA MARIA
MORA SALAS MIGUEL ANGEL
MORA VALVERDE RIGOBERTO
MORALES FLORES AMPARO
MORALES MORA GUIDO
MORALES VARGAS ALVARO
MORERA MORERA ARACELLI
MUIR QUINN ANGELO MICHAEL
MUÑOZ PORRAS MINOR ROBERTO
MURILLO BOLAÑOS LUIS MANUEL
MURILLO CHAVERRI ZORAIDA
MURILLO ROJAS EDITH
NAVARRETE MELENDEZ OLGA
NAVARRO NUÑEZ WALTER EDGAR
NUÑEZ VARGAS RAMON
OBALDIA GARITA JETTY
OBANDO MASIS ELIECER
OBREGON LEON LUIS GUSTAVO
OCAMPO ALVARADO FILADELFA
OCAMPO GOMEZ GILBERTO
ONEIL ONEIL LEONIDAS
ORDOÑEZ JIMENEZ ARMANDO

ORLICH CARRANZA CLAUDIO
OROZCO AZOFEIFA ESTEBAN
OROZCO SANCHEZ MARIA EUGENIA
ORTIZ RUIZ FLORA MARIA
OTERO PERALTA MARIA TERESA
OVIEDO CERDAS MELVIN ENRIQUE
OVIEDO JIMENEZ CARLOS MANUEL
PAEZ AVILA AMALIA RITA
PALACIOS LEON MARVIN
PANIAGUA NUÑEZ VITALIANO
PARKS TIBET VINCENT
PARRA BRENES ROSA MARIA
PATIÑO QUIROS NOEMY
PERALTA RUIZ FRANCISCO
PEREZ PANCORBO HUMBERTO
PEREZ PANCORBO HUMBERTO
PEREZ RAMIREZ CARLOS MANUEL
PHILLIPS MONTEJO KENNETH
PICADO BARAHONA VICTOR ARMANDO
PICADO VEGA MARIA DEL SOCORRO
PICON CANALES ADELA
PITTI OBANDO VIELKA YADIRA
PORRAS ROSAS JUAN CARLOS
PORRAS SEGURA ITHA MARIA
PORRAS ZUÑIGA MARIA MONSERRAT
PORTOCARRERO PORRAS ORLANDO
PRENDAS OCAÑA MARIA DE LOS ANGELES
PRIETO MARTINEZ ERMELINDA
QUESADA CAMBRONERO ORLANDO
QUESADA CAMPOS DOLLY
QUESADA ELIZONDO LIDIETH
QUESADA MATA BERTALI
QUESADA QUESADA ANABELLA
QUESADA RAMIREZ DANIEL EDUARDO
QUESADA VEGA IRIA MARIA
QUIJANO CARDALDA EDUARDO
QUINTERO MORANTE JOSE JEREMIAS
QUIROS GOMEZ VITALINA
QUIROS HERRERA MANUEL ANTONIO
QUIROS JIMENEZ DORA
QUIROS SANDOVAL ALVARO EDUARDO
RAMIREZ ALVARADO CLAUDIA
RAMIREZ BONILLA MANUEL ALFONSO
RAMIREZ BUSTOS AIDA ELVIA
RAMIREZ CENTENO WALTER ALFREDO
RAMIREZ CORDERO OSCAR
RAMIREZ GONZALEZ MARIA ELIETH
RAMIREZ HERNANDEZ ALEXIS
RAMIREZ LEON FERNANDO ANTONIO
RAMIREZ MADRIGAL MELINA
RAMIREZ MADRIGAL MELINA
RAMIREZ MONTENEGRO SONIA
RAMIREZ NAVARRO MANUEL ANTONIO
RAMIREZ PANIAGUA MARIA ESTER FRANCISCA
RAMIREZ UREÑA FLOR DE MARIA
RAMIREZ VEGA MARIA DE LOS ANGELES
RAMOS CHACON GUISELLE DEL CARMEN
RAYO JACINTA
RETANA SEAS CARLOS ALBERTO
REYES SANDI JULITA
RIVERA TENORIO ANDREA

ROBERT ROHRMOSER EDGAR
RODRIGUEZ ARGUEDAS CARLOS RUBEN
RODRIGUEZ ARLEY LUIS ANGEL DE JESUS
RODRIGUEZ BLANCO MARTA ISABEL
RODRIGUEZ CHAVES ILMA
RODRIGUEZ CHAVES JUAN GERARDO
RODRIGUEZ RODRIGUEZ DEYANIRA
RODRIGUEZ ROJAS JOSE LUIS
RODRIGUEZ SAENZ MARTA MARIA
RODRIGUEZ URPI HILDA
RODRIGUEZ VARGAS LUIS FERNANDO
RODRIGUEZ ZARATE MARIA
ROJAS AGUILAR JINETH
ROJAS BOLAÑOS EUSTAQUIO
ROJAS CARVAJAL JOSE MANUEL
ROJAS CORDOBA RAFAEL ANGEL
ROJAS LEAL GUILLERMO FABIO
ROJAS MARIN FRANCISCO
ROJAS MORA FLORA EUGENIA
ROJAS OVIEDO DENNY MARIA DE LOS ANGELES
ROSSI ARIAS YOLANDA LUCIA
ROVIRA UGALDE ANA LIGIA
RUIZ QUIROS HERNAN
SABORIO SANDI DORIS MARIA
SAENZ MOLINA GUILLERMO
SALAS GAMBOA LUZMILDA
SALAS SOTO GEINNY
SALAZAR ANDROVETTO LILLIAM
SALAZAR MARIN MARIA ROSA
SALAZAR ROJAS DELIA
SALAZAR RUIZ OLGA LUZ
SANABRIA MARTINEZ MARIA MARTA
SANCHEZ ARAUZ CARMEN LETICIA
SANCHEZ MARIN ALBERTO
SANCHEZ MARTINEZ JULIA
SANCHEZ RODRIGUEZ ALVARO
SANCHEZ RODRIGUEZ MIGUEL ANGEL
SANCHEZ SOLANO EFRAIN
SANCHEZ SOLANO VILMA
SANCHO ARAYA JORGE MANUEL
SANCHO RODRIGUEZ JORGE WILLIAM
SANDI MIRANDA GERMAN
SANDINO CAÑAS JUANITA
SANTAMARIA PORRAS ANA YOLANDA
SANTAMARIA SANTAMARIA MARCOS
SANTANA GRANADOS ALEXANDER DAVID
SASAKI YOSHII
SCHUMANN ALVARADO EDUARDO ALBERTO
SEGNINI LAMAS MARIA MARGARITA
SEGURA CASTRO MAURILIO
SEGURA OROZCO MIREYA
SEGURA SANCHEZ FLOR MARINA
SEGURA SANCHEZ FRANCISCO EDUARDO
SEGURA SOTO FRANCISCO
SEGURA VARGAS ELIZABETH
SEQUEIRA ENRIQUEZ MAGDALENA
SERRANO ALVAREZ ZULAY
SERRANO ROJAS MARIANELA
SIBAJA MONTES DIGNA MARIA
SIERRA FALLAS MARIA DE LOS ANGELES

SILESKY SBRAVATI FLORA MARIA
SOLANO BADILLA RIGOBERTO
SOLANO MONCADA ILEANA
SOLANO SALVATIERRA FRESIA
SOLANO SANCHEZ JUAN GUILLERMO
SOLIS RIBA RENZO
SOTO ACOSTA WILLY
SOTO DEL VALLE JOSE ANTONIO
SOTO EDUARTE LILIA
SOTO GOMEZ MARIA JOSEFA
SOTO MORALES FRANCISCO
SOTO SALAS ELVIRA
SOTO SEVILLA RUY FERNANDO
SOTO SOTO WALDEMAR
SPARKS BARNES REINALDO LUIS
SUAZO SUAZO JOSE ZACARIAS
TELLES BONILLA CARLOS LUIS
TERCERO ZUÑIGA JUAN MARIA
THOMAS GIBSON MELIDA MARIA
THOWSAND ROBINSON JOAN
TORRENTES VARGAS EDEN
TORRES PORTUGUEZ EVELIO
TORUÑO OBANDO BENICIA FELIPA
ULATE MENDEZ JORGE
ULATE ROJAS JORGE LUIS
UMAÑA DI PALMA MARIO ALBERTO
UMAÑA JIMENEZ FERNANDO
UMAÑA SOLANO RODOLFO
UREÑA ARIAS MARLENE
UREÑA MORA ORLANDO ANIBAL
VALENZUELA RIVERA ZOBEIDA ISABEL
VALVERDE COGHI FLORY CECILIA
VALVERDE MONGE JOSE ELISEO
VARELA ZUÑIGA ANA LUCIA
VARGAS ACUÑA JORGE ALBERTO
VARGAS ARCE ROBERTO
VARGAS ARGUELLO VIRGINIA MARIA
VARGAS GUEVARA ADRIEL SAUL
VARGAS MENA NIDIA ELENA
VARGAS MORA ALVIN
VARGAS RAMIREZ MARIO
VARGAS VARGAS LAURA
VARGAS VARGAS ORLANDO
VASQUEZ ARGUELLO MARIA EUGENIA
VASQUEZ CONTRERAS MARIANO
VASQUEZ ROJAS VIRGINIA
VASQUEZ SANCHO ROMUALDA
VEGA MONTERO JORGE ALBERTO
VEGA VENEGAS MANUEL
VELEZ CORDOBA MANUEL ANGEL
VENEGAS ARROYO CONSUELO
VENEGAS CALDERON ANTONIA
VENEGAS VALVERDE RONALD VIDAL
VETRANI ARGUEDAS DANIEL FERNANDO
VILLAGRA MEDINA RODOLFO ARSENIO
VILLALOBOS ARREDONDO ELVIS
VILLALOBOS ARRIETA JOSE EDUARDO
VILLALOBOS QUIROS LIGIA MARIA
VILLALOBOS RAMIREZ JULIETA
VILLALOBOS SALAZAR RICARDO LEONEL
VILLALOBOS VILLALOBOS JOSE ANGEL
VILLANUEVA VEGA FRANCISCO

VILLARREAL SALAZAR OLMAN
VILLARREAL SOLANO VICTOR MANUEL
VIQUEZ DIAZ ALVARO ALEXANDER
VIQUEZ HIDALGO ASDRUBAL
WILFORDS DRACKET ALBERT
WONG CONTRERAS ANA YORLENY
YANARELLA MURILLO VIRGINIA
YGLESIAS VIETO ALVARO
ZAMORA CASTRO NOEMY
ZAMORA REDONDO LUIS ALONSO
ZELAYA LUCKE ANA MARIA
ZELEDON FLORES FREDDY
ZUÑIGA AGUILAR RONNY
ZUÑIGA BLANCO MARIA CLARA
ZUÑIGA CARVAJAL ANA AMELIA
ZUÑIGA DIAZ ADELA MARIA
ZUÑIGA SUAREZ MILADY MARIA
BERNARD
ZUÑIGA ZUÑIGA OLIVIER